



Universidade de Aveiro
2018

Departamento de Economia, Gestão, Engenharia
Industrial e Turismo

**CRISTINA INÊS DE
OLIVEIRA GODINHO**

**Capacitação de comunidades locais
para a gestão de modelos de negócio turísticos
através do turismo voluntário: Projeto aplicado**



**CRISTINA INÊS DE
OLIVEIRA GODINHO**

**Capacitação de comunidades locais
para a gestão de modelos de negócio turísticos
através do turismo voluntário: Projeto aplicado**

Projeto apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizado sob a orientação científica da Prof. Doutora Ana Filipa Fernandes Aguiar Brandão, Professora Auxiliar Convidada do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro, e coorientação da Prof. Doutora Zélia Maria de Jesus Breda, Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho àqueles que lutaram por mim quando não fui capaz de o fazer.

o júri

presidente

Prof. Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio

professora auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Gillian Grace Owen Moreira

professora auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Zélia Maria de Jesus Breda

professora auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Este projeto não teria visto um fim se não tivesse junto de mim as pessoas mais incansáveis e especiais do mundo.

Em primeiro lugar, agradeço, inevitavelmente, aos meus pais que ouviram vezes sem conta os meus lamentos, mas nunca os levaram a sério e, por isso, aqui estou a terminar mais um ciclo de estudos. Obrigada, pai e mãe, por me repetirem, vezes sem conta, “Tu és capaz! Tu consegues! Acredita em ti e no teu trabalho!”.

À minha irmã Tita e à priminha Ana, pelo companheirismo familiar que nos une. Obrigada pelas brincadeiras que me fizeram relaxar em momentos de alta pressão.

À minha restante família, pelo acompanhamento e força constantes ao longo desta etapa.

Ao meu anjo, Frederico, por ser o melhor amigo e companheiro de todas as horas e cuja paciência não tem limites, mesmo passados quase dez anos.

À Tina, à Caína, à Mandocas, à Pipa, à Cris, ao Romain e a todos os colegas com quem convivi de perto. Vocês sabem o quão me fazem bem. Agradeço-vos as brincadeiras e todos os minutos de pura diversão! Mas, agradeço-vos, particularmente, por terem despertado em mim um ser mais forte, confiante e seguro que eu própria desconhecia. Obrigada, por todos os momentos que passámos e, com certeza, passaremos juntos!

Aos meus professores, não só destes dois anos de mestrado, mas de todo o meu percurso académico. Cada um de vós teve um papel essencial na minha aprendizagem e, por isso, merecem o meu reconhecimento.

Por último, um agradecimento especial a todos os entrevistados que fizeram parte deste projeto e permitiram que a obtenção de dados primários fosse possível.

A todos os mencionados, sem exceção, MUITO OBRIGADA!

palavras-chave

capacity building, community-based tourism, desenvolvimento turístico sustentável, turismo voluntário

resumo

A participação numa economia informal oferece benefícios aos habitantes locais que lucram com as receitas adquiridas através da prestação de serviços no setor do turismo, especialmente quando se trata de comunidades mais desfavorecidas. Este projeto tem como objetivo principal desenvolver um programa de capacitação e treino na área do turismo, destinado às comunidades locais mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, com a finalidade de as dotar das competências necessárias à criação e gestão de pequenos negócios turísticos. O meio de implementação e operacionalização deste programa é o turismo voluntário. Assim, as fases do programa contam com o auxílio de turistas que dedicam parte da sua viagem a atividades não remuneradas e cuja motivação primordial é “viajar com um propósito”, sendo, portanto, turistas voluntários. A implementação do programa de capacitação contribuirá para o empoderamento dos habitantes dessas comunidades (alvo de atração turística), para que as mesmas reúnam um conjunto de competências e conhecimentos (fruto do *capacity building*) que as ajude na gestão de pequenos negócios no setor do turismo, dando resposta às necessidades dos visitantes que chegam ao seu território (por exemplo, guias intérpretes, restauração, alojamento, transportes, prestação de outros serviços de apoio ao setor do turismo). Após a implementação do programa de capacitação numa comunidade, alguns membros da mesma poderão integrar instituições de poder local e dar voz aos restantes habitantes na tomada de decisão, elaboração de leis, etc. Integrados na cadeia de valor do seu território, os habitantes locais tornar-se-ão participantes ativos no desenvolvimento de toda a comunidade, cooperando uns com os outros e promovendo o turismo comunitário (*community-based tourism*). Os resultados da implementação deste projeto contribuirão não só para um turismo e desenvolvimento sustentáveis das comunidades, mas também e, especialmente, para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030.

keywords

capacity building, community-based tourism, sustainable tourism development, voluntourism

abstract

The participation in an informal economy provides benefits to local people who profit from the revenues they earn through the provision of tourism services, especially in the case of disadvantaged communities. The main objective of this project is to develop a capacity building and training program in the field of tourism for the most disadvantaged local communities, mainly in developing countries, to equip them with the necessary skills to create and manage small tourism businesses. The means to implement and operate this program is voluntourism. Thus, the phases of the program are assisted by tourists who dedicate part of their trip to unpaid activities and whose primary motivation is "to travel with a purpose", being, therefore, voluntourists. The implementation of the capacity building program will contribute to the empowerment of the inhabitants of these communities (target of tourist attraction), so that they gather a set of skills and knowledge (resulting from capacity building) that helps them in the management of small businesses in the tourism sector (e.g. interpreter guides, food preparedness, accommodation, transport, provision of other support services to the sector). After the implementation of the capacity building program in a community, some members will be able to integrate institutions of local power and give voice to the other inhabitants in the decision making, drafting laws, etc. Integrated into the value chain of their territory, local people will become active participants in the development of the whole community, cooperating with each other and promoting community-based tourism. The results of the implementation of this project will contribute not only to sustainable tourism and development of the communities but also, and especially, to the achievement of the 2030 United Nations Sustainable Development Goals.

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABELAS	xi
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	xii
CAPÍTULO 1. Introdução	1
1.1. O tema e a sua relevância.....	1
1.2. Definição do problema de investigação, metodologia e objetivos	3
1.3. Estrutura do projeto.....	6
CAPÍTULO 2. A capacitação das comunidades locais e o turismo sustentável	9
2.1. Introdução	9
2.2. <i>Community Capacity Building</i> e os programas de capacitação.....	10
2.3. Capacitação das comunidades para o desenvolvimento do turismo.....	15
2.4. Desenvolvimento e turismo sustentáveis	19
2.5. <i>Community-based tourism</i> e o desenvolvimento sustentável da comunidade.....	26
2.6. Conclusão.....	29
CAPÍTULO 3. Turismo Voluntário.....	33
3.1. Introdução	33
3.2. A simbiose entre turismo e voluntariado	34
3.2.1. Concetualização de turismo	34
3.2.2. Concetualização de voluntariado	36
3.2.3. Concetualização de turismo voluntário	38
3.3. Caracterização do turista voluntário.....	40
3.3.1. Perfil do turista voluntário	40
3.3.2. Motivações do turista voluntário.....	43
3.3.3. Formação do turista voluntário em <i>capacity building</i>	44
3.4. Críticas ao turismo voluntário: como ultrapassá-las?	47
3.5. Conclusão.....	51
CAPÍTULO 4. Metodologia.....	55
4.1. Introdução	55
4.2. Planeamento da investigação	56
4.3. Métodos e técnicas de investigação	59
4.4. Modelo de análise	63
4.4.1. Definição do problema e objetivos da investigação	63
4.4.2. Recolha de dados primários: o inquérito por entrevista	66
4.4.2.1. Constituição da amostra	66
4.4.2.2. Estrutura da entrevista	68
4.4.2.3. Análise do conteúdo das entrevistas	73
4.4.3. Recolha e análise de dados secundários	79
4.5. Conclusão	80
CAPÍTULO 5. Proposta de um programa de capacitação e treino	81
5.1. Introdução	81
5.2. Apresentação e análise do programa <i>UNWTO.Volunteers</i> e de alguns projetos da Fundação ST-EP	82
5.2.1. O programa <i>UNWTO.Volunteers</i>	82

5.2.2. Os projetos financiados pela Fundação ST-EP	87
5.3. Desenvolvimento do programa de <i>capacity building</i> para a criação e gestão de modelos de negócio turísticos	91
5.4. Público-Alvo	95
5.5. Planificação-modelo (sugestão de conteúdos)	97
5.6. Resultados Esperados.....	102
5.7. Conclusão.....	105
CAPÍTULO 6. Conclusão	107
6.1. Considerações finais	107
6.2. Limitações do estudo	111
6.3. Contributos e recomendações	112
REFERÊNCIAS	113
APÊNDICES	123
Apêndice 1. Entrevista ONG 1 sediada em Portugal com projetos em São Tomé e Príncipe, Moçambique e América Latina.....	125
Apêndice 2. Entrevista ONG 2 sediada em Portugal com projeto em decurso em São Tomé e Príncipe	129
Apêndice 3. Entrevista ONG 3 sediada em Moçambique	133
Apêndice 4. Entrevista ONG 4 sediada em Portugal com projetos em Moçambique	135
Apêndice 5. Entrevista Professor 1 da UniLúrio em Moçambique	143
Apêndice 6. Entrevista Professor 2 da UniLúrio em Moçambique	149
Apêndice 7. Entrevista Professor 3 da UniLúrio em Moçambique	155
Apêndice 8. Entrevista AIESEC Cabo Verde	161
Apêndice 9. Testemunho de María Jesús Mesías (Espanha), participante no programa <i>UNWTO.Volunteers</i> da <i>UNWTO Academy</i> , OMT	171
Apêndice 10. Testemunho de Domingo Gómez (México), participante no programa <i>UNWTO.Volunteers</i> da <i>UNWTO Academy</i> , OMT	173
Apêndice 11. Testemunho de Alejandro Calvente (Espanha), participante no programa <i>UNWTO.Volunteers</i> da <i>UNWTO Academy</i> , OMT	177
Apêndice 12. Testemunho de Esther Martínez (Espanha), participante no programa <i>UNWTO.Volunteers</i> da <i>UNWTO Academy</i> , OMT	179
Apêndice 13. <i>Ecotourism Training in Sangareah in the Dubreka Region (Guiné, África)</i>	181
Apêndice 14. <i>The Kintengela footbridge project (Quênia, África)</i>	183
Apêndice 15. <i>Konso Community Tourism Project (Etiópia, África)</i>	185
Apêndice 16. <i>Development of Community-based Tourism Complex in Bazoulé (Burkina Faso, África)</i>	187
Apêndice 17. <i>Sustainable Development for the Families of La Encantada (Perú, América Latina)</i>	189
Apêndice 18. <i>Sustainable Tourism and Birdwatching at Luichupucro (Perú, América Latina)</i>	191
Apêndice 19. <i>Knowledge Exchange on Community-based Rural Tourism (Perú, América Latina)</i>	193
Apêndice 20. <i>Tourism and Handicraft Development in Ha Tay Province (Vietname, Ásia)</i> ...	195
Apêndice 21. <i>Village-based Tourism Development in Ban Kandone and Ban Tahine (Laos, Ásia)</i>	197
Apêndice 22. <i>Handicrafts, Heritage and Employment in the Highlands of Al-Mahweet (Iémen, Ásia)</i>	199
Apêndice 23. <i>The Youth Career Initiative -YCI (Jordânia, Ásia)</i>	201

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Objetivos de Desenvolvimento do Milénio	20
Figura 2. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030.....	21
Figura 3. Uma abordagem ao turismo e desenvolvimento sustentável	23
Figura 4. Estrutura de um programa de capacitação e treino para comunidades locais, potenciais resultados e suportes financeiros	92

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização dos métodos de investigação.....	60
Tabela 2. Análise qualitativa versus quantitativa	62
Tabela 3. Questões das entrevistas, objetivos da investigação e justificação com recurso à revisão da literatura	70

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

AIESEC – sigla que define a maior organização juvenil sem fins lucrativos do mundo. Originalmente, era a sigla francesa de *Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales*, não sendo agora denominação oficial, mas utilizando-se a mesma sem significado direto.

ODM – Objetivos de Desenvolvimento do Milénio

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMT – Organização Mundial de Turismo

ONG – Organização Não Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

ST-EP – *Sustainable Tourism - Eliminating Poverty Initiative*

UN – *United Nations*

UNEP – *United Nations Environment Program*

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

UNV – *United Nations Volunteers*

UNWTO – *United Nations World Tourism Organization*

CAPÍTULO 1. Introdução

1.1. O tema e a sua relevância

O presente projeto tem como tema a capacitação de comunidades locais para a gestão de modelos de negócio turísticos através do turismo voluntário e foi escolhido dado o interesse da autora por esta forma de turismo responsável e *pro-poor* que advém da sua experiência de voluntariado na República do Benim, em África. A relevância do tema é explicada pelo facto de o *community capacity building* (ou capacitação da comunidade) se apresentar como estratégia essencial para o fortalecimento do bem-estar dos indivíduos e das comunidades locais (Verity, 2007). Portanto, esta é a essência do projeto, visto que o *community capacity building* se traduz pelo desenvolvimento de competências que permitem que os membros de uma comunidade tomem decisões e atuem por si mesmos, suportando as suas próprias necessidades e aspirações (Aref & Redzuan, 2008b). Daí ser necessário o aumento das aptidões das populações, principalmente das mais desfavorecidas, para que possam resolver questões comunitárias e superar barreiras de modo a alcançar melhores resultados na sua qualidade de vida (Labonte, Woodard, Chad, & Laverack, 2002).

Por sua vez, a capacitação da comunidade para o desenvolvimento do turismo diz respeito à aquisição de ferramentas cognitivas por parte dos habitantes de uma comunidade, para que se tornem capazes de participar na prestação de serviços relacionados com o setor do turismo. Poderão, inclusive, criar os seus próprios negócios turísticos, contribuindo para o desenvolvimento do setor na sua comunidade que começa a ser um destino-alvo de atração turística. Uma comunidade devidamente capacitada terá autonomia suficiente para resolver problemas internos e dar resposta às suas necessidades, adotando, em consequência, um estilo de vida baseado no *community-based tourism* ou turismo de base comunitária. Através desta forma de atuação na comunidade, que prima pelo diálogo e trabalho conjunto entre todos os *stakeholders* (nomeadamente residentes, entidades de governação local e operadores turísticos de larga escala sediados no território), a população fará parte não só do desenvolvimento sustentável da comunidade, mas também do desenvolvimento de um turismo assente em princípios sustentáveis.

O projeto mostra-se ainda mais relevante pelo facto de relacionar conceitos que até à data têm sido abordados separadamente, como é o caso do processo de capacitação de uma comunidade ser dinamizado por turistas voluntários. Contrário ao turismo de massas, o turismo voluntário, também conhecido pelo termo inglês *voluntourism*, encontra-se profundamente relacionado com o desenvolvimento sustentável, beneficiando não só a comunidade anfitriã, mas também os turistas voluntários (Wearing, 2001). O intuito deste projeto é que, através de turistas que viajam neste registo de voluntariado, as comunidades tenham acesso a novos conhecimentos e competências e sejam acompanhadas na gestão dos seus pequenos modelos de negócio, frequentemente criados sem o suporte do governo (Aref, 2011). Este é o princípio básico no qual assenta o objetivo geral do projeto, que vem acrescentar valor aos estudos já existentes sobre as temáticas que o compõem: planificação de um programa de capacitação e treino na área do turismo para comunidades mais desfavorecidas, que contará com o auxílio de turistas voluntários, previamente selecionados, considerando as suas competências académicas e profissionais.

O tema em questão apresenta grande relevância para toda a comunidade científica da área do turismo que se preocupa com o bem-estar e qualidade de vida das populações do presente e do futuro. No entanto, apela-se fundamentalmente à atenção das ONG para este domínio, uma vez que são instituições que atuam diretamente no terreno, junto das comunidades. Como promovem programas de capacitação, geralmente nas áreas da saúde, educação e agricultura, e não descurando a importância maior destas três, é essencial que comecem a trabalhar a questão do desenvolvimento do *capacity building* na área do turismo. Como se poderá comprovar ao longo dos próximos capítulos, o turismo, quando bem planeado e bem gerido, apoiado pelas instituições de governação, insinua-se como potencial instrumento do alívio da pobreza. As comunidades poderão beneficiar não só com as receitas económicas obtidas da prestação de serviços aos visitantes, mas também com outros resultados positivos que advenham da participação neste setor em expansão. É o caso do desenvolvimento do turismo assente em princípios sustentáveis, cujos impactos positivos incidem não só ao nível do setor propriamente dito, mas também se refletem em toda a comunidade e território onde esta se situa.

1.2. Definição do problema de investigação, metodologia e objetivos

Conforme a publicação da OMT, uma investigação “surge tanto do interesse, análise e reflexão da pessoa que faz a investigação como da procura do mercado” (OMT, 2001, p. 8). No caso deste projeto, o surgimento do tema deveu-se, fundamentalmente, à experiência pessoal da autora e ao seu interesse pela área científica do turismo e pelas formas de turismo responsável e *pro-poor*. Estes aspetos e também o crescimento de um segmento de mercado que procura experiências turísticas com um propósito responsável e solidário deram origem à pergunta que traduz o problema de investigação:

Em determinado território que evidencia a sua potencialidade enquanto atração de visitantes, será possível solucionar a falta de competências e conhecimentos das populações mais desfavorecidas face ao setor do turismo, contando com o auxílio de turistas voluntários na implementação de programas de capacitação?

No entanto, esta pergunta também resultou da necessidade de se instruir as populações mais desfavorecidas para a gestão de pequenos modelos de negócio no setor do turismo das suas comunidades, de modo que pudessem beneficiar com as receitas resultantes da prestação de serviços turísticos. A partir desta necessidade, surgiu a ideia de propor um programa de capacitação e treino, saindo fora das áreas normais de atuação como a saúde, a educação e a agricultura. Assim, a proposta descreve que, além dos profissionais responsáveis pela implementação do programa, as várias fases do mesmo devem contar com a participação de turistas voluntários. É nesta instância que o problema de investigação surge com base na procura (OMT, 2001), uma vez que os indivíduos buscam formas alternativas de turismo constituindo, atualmente, um segmento em expansão que adquire um estilo de viagem responsável e se guia por um propósito solidário definido previamente.

Com a definição do problema, facilmente se chegou ao tema, cuja relevância foi justificada na secção anterior. Portanto, pretende-se, ao longo da investigação, dar resposta à pergunta enunciada, expondo-se, de seguida, o objetivo geral e os objetivos específicos do projeto em questão.

Objetivo Geral

Planificar um programa de capacitação e treino na área da criação e gestão de negócios turísticos, destinado às comunidades locais mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, sendo a sua implementação auxiliada por turistas que dedicam parte da sua viagem a atividades não remuneradas, designando-se, assim, por turistas voluntários.

Objetivos Específicos

1. Analisar o estado da arte de conceitos como *capacity building*, *community capacity building*, *community-based tourism*, desenvolvimento sustentável, turismo sustentável e turismo voluntário.
2. Contribuir para o aumento da investigação e do conhecimento na área do turismo voluntário, responsável e *pro-poor*.
3. Evidenciar a importância da construção do *capacity building* junto de populações mais desfavorecidas, na área do turismo, para que este possa constituir um instrumento de alívio da pobreza.
4. Traçar um perfil do turista voluntário, definir as suas motivações para viajar e demonstrar a importância da sua formação em *capacity building*.
5. Destacar a presença dos turistas voluntários nas comunidades mais desfavorecidas e o seu papel na construção do *community capacity building*.
6. Evidenciar a importância da ação conjunta dos turistas e dos habitantes locais para o desenvolvimento do *community-based tourism* e para o desenvolvimento sustentável do turismo e da comunidade.
7. Perceber como é que as universidades, ONG (Organizações Não Governamentais) e outras entidades poderão integrar programas de capacitação e treino na área do turismo.

8. Alertar a comunidade científica, e principalmente as ONG, da importância do papel do turismo enquanto instrumento de redução da pobreza e da necessidade da criação de programas de capacitação na área do turismo junto das comunidades mais desfavorecidas.

Quanto à metodologia, esta baseia-se integralmente na análise qualitativa de dados, uma vez que o objetivo maior a concretizar é a planificação do programa de capacitação e treino na área do turismo, direcionado às populações mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento. Assim, houve necessidade de reunir, a par da literatura já existente, um conjunto de dados que serviram de base ao programa. Em termos de recolha de dados primários, realizaram-se alguns inquéritos por entrevista semiestruturada e, posteriormente, procedeu-se à sua análise de conteúdo. Relativamente aos dados secundários, analisaram-se alguns projetos presentes no portefólio da Fundação ST-EP e também testemunhos de voluntários que fizeram parte dos programas *UNWTO.Volunteers* e *Volunteers in Action!* promovidos pela *UNWTO Academy* (órgão operativo da OMT correspondente à antiga *Themis Foundation*), o que permitiu reunir conhecimento sobre outra das partes envolvidas neste projeto: o turista voluntário.

Na generalidade, a revisão da literatura (capítulos 2 e 3) procura atender aos seis primeiros objetivos específicos, enquanto a análise dos dados primários (capítulo 4) e a análise dos dados secundários (capítulo 5) respondem ao sétimo objetivo. Relativamente às questões colocadas nas entrevistas realizadas, é possível encontrar-se na tabela 3 os objetivos específicos a que responde cada uma. Finalmente, o capítulo 5 constitui o auge da investigação, completando-a com a proposta e planificação do programa de capacitação e treino e concretizando o oitavo objetivo específico.

1.3. Estrutura do projeto

Este projeto segue uma estrutura relativamente simples, dividindo-se em seis capítulos.

No **capítulo 1** explica-se a escolha do tema e a relevância do mesmo, intensificando-se essa justificação com recurso a alguma revisão da literatura sobre os conceitos inerentes ao mesmo. Além disso, neste capítulo, define-se o problema de investigação, bem como o objetivo geral e os objetivos específicos que se pretende alcançar ao longo do projeto.

Seguidamente, apresenta-se uma revisão da literatura, dividida em dois capítulos, através da qual se aprofundam conceitos relativos ao tema escolhido, tomando-se consciência de como é que os mesmos são abordados no seio da comunidade científica. No **capítulo 2** exploram-se conceitos relacionados com *A capacitação das comunidades locais e o turismo sustentável* e no **capítulo 3** conceitos intrínsecos à temática do *Turismo Voluntário*. Através destes dois capítulos de revisão da literatura é possível perceber-se de que modo os conceitos que compõem este tema se operacionalizam e se relacionam entre si.

No **capítulo 4**, a autora explica como procedeu à organização do processo de investigação e apresenta uma metodologia baseada em análise qualitativa, proveniente da recolha de dados primários com recurso ao inquérito por entrevista semiestruturada.

No **capítulo 5** está presente o clímax do projeto, estando aí explícito o programa de capacitação e treino, descrito detalhadamente e planificado com recurso à revisão da literatura e à informação conseguida através da análise dos dados primários (capítulo 4) e secundários (capítulo 5). No que concerne aos dados secundários, a autora expõe as considerações provenientes da análise de alguns testemunhos de participantes do programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy* e alguns projetos financiados pela Fundação STEP que constam no portefólio da mesma. Após a caracterização do programa, a apresentação dos objetivos pretendidos com a sua implementação, a descrição do público-alvo e a planificação propriamente dita do mesmo, são apresentados os resultados esperados, expressos em impactes positivos e possíveis impactes negativos.

Finalmente, o **capítulo 6** destina-se a concluir todo o projeto com a apresentação das considerações finais decorrentes de todo o trabalho realizado, limitações sentidas face à aplicação da metodologia, assim como os contributos para a comunidade científica e recomendações para estudos futuros.

CAPÍTULO 2. A capacitação das comunidades locais e o turismo sustentável

2.1. Introdução

O capítulo em questão apresenta a revisão de alguma literatura existente sobre o conceito de *community capacity building*, desenvolvimento sustentável, turismo sustentável e *community-based tourism*. O tema do projeto relaciona todos estes conceitos, tornando-se essencial abordar cada um deles separadamente para, posteriormente, perceber a sua relação.

Community capacity building ou capacitação da comunidade diz respeito à aquisição de novas competências e novos conhecimentos por parte dos habitantes de uma comunidade local, tornando-os mais autónomos, capazes de dar resposta não só às suas necessidades pessoais, mas também às necessidades da comunidade como um todo, podendo tomar parte na tomada de decisão junto das entidades de governança. Tendo em conta que este projeto tem por base o desenvolvimento do *capacity building* das comunidades no setor do turismo, o processo de capacitação visa oferecer ferramentas essenciais à participação dos seus residentes em atividades do mesmo setor. Uma comunidade que seja alvo de atração turística pode beneficiar com esse aspeto e, a partir da prestação de serviços no setor em questão, dar resposta às necessidades dos visitantes, contribuindo para o desenvolvimento do turismo no seu território. Por estas razões, é necessária a implementação de programas de capacitação e treino junto das comunidades locais, (re)educando-as no que se refere à utilização dos recursos dos seus territórios e à melhor maneira de tirar partido dos mesmos sem levar ao seu “esgotamento”.

A abordagem dos conceitos de desenvolvimento sustentável e turismo sustentável, no contexto deste projeto, baseia-se na participação da população em atividades económicas do setor do turismo, cujas receitas adquiridas contribuem para o seu bem-estar e melhoria da sua qualidade de vida. No entanto, além desta dimensão económica aqui descrita, existem também as dimensões social, ambiental, cultural, política e tecnológica, integradas no processo de desenvolvimento sustentável. Para que o turismo se desenvolva de forma sustentável, deve seguir os princípios de desenvolvimento sustentável que assentam na sua

abordagem holística (relação entre as seis dimensões), na preocupação com a futuridade (assegurar resultados a longo-prazo) e na equidade (igual acesso, para todos, aos recursos disponíveis, englobando o não esquecimento das necessidades das gerações futuras).

Por último, faz sentido tratar a questão do *community-based tourism*, uma vez que a participação da população em pequenos modelos de negócio turísticos (alojamento, restauração, visitas guiadas, etc.) no seu território, estabelecendo relações de cooperação entre si, leva à promoção de um turismo de base comunitária. Por conseguinte, a inclusão dos habitantes no desenvolvimento do setor do turismo traduz-se num turismo assente em princípios sustentáveis, culminando no desenvolvimento sustentável de toda a comunidade e do seu território. No decorrer das próximas secções a relação entre estes conceitos tornar-se-á mais clara.

2.2. *Community Capacity Building* e os programas de capacitação

Para iniciar a abordagem do conceito de *community capacity building*, importa perceber os vários conceitos que estão na sua génese. Com base no dicionário *online* da língua inglesa *Macmillan Dictionary* e prestando atenção à aceção da palavra que melhor se aplica à abordagem em causa, *capacity*, no caso de uma pessoa ou organização, é a capacidade ou habilidade para fazer qualquer coisa; já o conceito *building* refere-se ao processo de construir. Até aqui, o conceito *capacity building* parece mostrar-se bastante simplista. No entanto, é um conceito multidisciplinar, enraizado praticamente em todas as áreas científicas. *Capacity building* ou capacitação é, tendo em conta a versão online do *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa*, o ato ou efeito de capacitar ou de se capacitar; tornar ou tornar-se capaz de algo. Depois, existe a comunidade, elemento chave no conceito de *community capacity building*. A comunidade é **lugar** enquanto espaço físico, local de trabalho e espaço geopolítico; **sistema social** onde há “redes e conexões, vínculos e interações entre as pessoas”; e um **grupo baseado em interesses**, ou seja, “grupos heterogéneos de pessoas que partilham necessidades, tarefas, empregos, lutas, interesses e aspirações” (Verity, 2007, p. 10). A partir deste momento, é possível começar a explorar o conceito pretendido no seu todo: *community capacity building* ou capacitação da comunidade.

Com base no artigo de Aref e Redzuan (2008a), *community capacity building* diz respeito ao desenvolvimento de competências por parte dos membros de uma comunidade, permitindo-lhes que tomem decisões e atuem por si mesmos. A aquisição de novos conhecimentos e novas competências resultará na participação autónoma das comunidades em atividades que beneficiarão os interesses da mesma, sendo que a participação dos seus membros pode ser individual ou através de grupos, organizações ou redes de parceria (Aref & Redzuan, 2008a). A capacitação da comunidade é também caracterizada como “processo que aumenta os recursos e atributos aos quais uma comunidade pode recorrer para melhorar as suas vidas” (Laverack & Thangphet, 2007, p. 1) ou, segundo Smith, Baugh-Littlejohns e Thompson (2001, p. 31), como “processo de trabalho junto de uma comunidade para determinar quais as suas necessidades e os seus pontos fortes e desenvolver maneiras de usar esses pontos fortes para atender a essas necessidades”.

Goodman et al. (1998) explicam que a comunidade tanto pode perder como ganhar capacitação, visto que a capacitação é um processo dinâmico dependente da facilidade e prontidão com que os habitantes da comunidade atuam. Assim, os mesmos autores caracterizam *community capacity* como processo e resultado ao mesmo tempo, porque a capacitação da comunidade inclui processos organizacionais e estruturais de suporte, mas também se apresenta como resultado multidimensional e ecológico na medida em que cada indivíduo atua a nível grupal, organizacional, comunitário e político, dependendo de certo contexto. Esta abordagem do conceito de *community capacity* por Goodman et al. (1998) leva Aref e Redzuan (2008a, p. 807) a defenderem que “algumas definições focam-se na existência de compromisso, competências, recursos e habilidades de resolução de problemas da comunidade, estando muitas vezes ligadas a um programa ou instituição em particular”.

O processo de capacitação de uma comunidade contribuirá largamente para o seu empoderamento, através do desenvolvimento de competências, conhecimentos e recursos e do fortalecimento dos laços entre os princípios dos vários meios, comunidades ou organizações (Aref & Redzuan, 2008a). Nem sempre é um processo fácil, em grande parte devido aos entraves gerados pelas forças políticas, nomeadamente os governos, instituições e órgãos afetos ao mesmo. Daí a necessidade de aumentar as aptidões das pessoas para que possam resolver questões comunitárias e superar barreiras, melhorando a sua qualidade de

vida (Labonte et al., 2002). Fiona Verity (2007, p. 4) defende também que “a capacitação das comunidades é reconhecida como uma estratégia essencial para fortalecer o bem-estar dos indivíduos, das famílias e das comunidades”. As populações locais cujo *capacity building* tenha sido desenvolvido com sucesso terão noção da concretização do processo de mudança nas suas comunidades e serão capazes de se organizar e atender a prioridades da vida quotidiana, o que conduzirá a uma maior sustentabilidade (Ghaderi, Abooli, & Henderson, 2017).

Posto isto, e aproveitando a abordagem de Fiona Verity (2007), existem cinco domínios sem os quais uma comunidade não consegue atingir o seu nível máximo de *community capacity building*: físico, institucional, económico, social e humano. Em termos físicos, não há dúvidas de que é necessário uma infraestrutura (a própria comunidade); institucionalmente, é necessário possibilitar políticas e estruturas, haver constante feedback sobre as políticas em vigor e parcerias internas; ao nível da economia são necessários recursos, oportunidades e conhecimento; em termos sociais é importante estabelecer-se redes de parceria e estruturas de participação, estimular a confiança partilhada e, ainda, evitar conflitos e promover laços entre os atores da comunidade; finalmente, no domínio humano sublinham-se relações baseadas na confiança, competências, motivação, imaginação e convicção. Da inter-relação destes cinco domínios resultará o sucesso da comunidade enquanto instituição dotada de capacidade para resolver os seus problemas e participar na tomada de decisões autonomamente.

Grande parte da literatura existente em torno do conceito de *community capacity building* aplica-se às áreas da saúde, educação e agricultura, sendo o turismo uma área ainda muito negligenciada (Aref, Redzuan, Gill, & Aref, 2010). No entanto, analisando alguns autores que se têm debruçado sobre o mesmo, ainda que maioritariamente na área da saúde, facilmente se consegue reunir uma quantidade bastante significativa de constructos teóricos que foram e estão a ser trabalhados por estudiosos e peritos da área do turismo, que já chegaram à conclusão de que “a capacitação das comunidades é a chave para o desenvolvimento do turismo” (Aref et al., 2010, p. 82).

Dotar as pessoas de competências para que sejam capazes de intervir nas tomadas de decisão das suas comunidades e de resolver os problemas da mesma em conjunto com as instituições de poder parece ser um processo fácil. No entanto, apesar do *community capacity building* ser um processo que contribui para um desenvolvimento mais sustentável das comunidades que o adotam, surge inevitavelmente uma análise crítica menos positiva. Fiona Verity (2007) faz alusão à metáfora do icebergue, bastante utilizada para mostrar que algo tem duas verdades, mas apenas uma se encontra visível como acontece com o conceito de *community capacity building*. Este não é um processo assim tão linear, existindo barreiras que dificultam o seu desenvolvimento junto das comunidades. O trabalho de capacitação das comunidades estaria facilitado se as comunidades fossem entidades homogéneas. No entanto, uma comunidade é dinâmica, está em constante evolução e é formada por uma diversidade de pessoas com maneiras de pensar e agir bastante diferentes. Por exemplo, citando Heather Fraser (2005, p. 298), “não interessa o quanto um afirma ser ‘apolítico’, ou mesmo ‘eclectico’, a prática do trabalho comunitário está sempre ligada a questões de poder, estatuto e recursos”. Esta é uma alusão de carácter ideológico ao conceito de *community capacity building*, pois, querendo ou não, a ideologia tem um papel importante quando se trata de convencer as populações a agir em determinada direção. Por sua vez, Sue Kenny (2001) aponta para a problemática da linguagem utilizada quando se trata de falar da capacitação das comunidades e caracteriza essa linguagem como “discurso fundido”, que carrega diferentes valores e intenções de maneiras que podem ser enganosas. Deste modo, é possível estabelecer-se uma relação entre este “discurso fundido” e o carácter ideológico do conceito *community capacity building* apresentado por Fraser (2005). Ainda no seguimento do discurso nebuloso que paira sobre a capacitação das comunidades, Gary Craig (2003) fala em “confusão de comunidade”, em que o termo “é usado através do espectro político para transmitir certos valores enquanto estão encobertas ‘visões do mundo’ que podem não estar muito de acordo com valores e ideais de empoderamento ou justiça social” (Verity, 2007, p. 26).

Os principais obstáculos ao desenvolvimento das comunidades e do *capacity building* são a falta de liderança, conhecimento, recursos, estabelecimento de redes de parceria e suporte do governo (Aref, 2011). Além destes obstáculos, ainda existe a questão do diálogo entre os profissionais que trabalham na comunidade e os seus residentes. Os primeiros intervêm

baseando-se nos seus pontos de vista, valores, motivações e competências enquanto os residentes têm as suas aspirações e necessidades, facto que também pode constituir um entrave ao desenvolvimento do *community capacity building* (Verity, 2007). Tem de haver, claramente, um diálogo entre os vários atores da comunidade, incluindo nesses atores os residentes que melhor conhecem a sua comunidade e que, participando, podem contribuir para o seu desenvolvimento. No entanto, sublinha-se que não basta haver este diálogo para que se processe um desenvolvimento favorável da comunidade. É importante que as comunidades não se fechem em si mesmas, devendo “manter o olho na esfera política nacional e global, ou arriscar um localismo inconsequente e incapacitante em última instância” (Labonte & Laverack, 2001, p. 8).

Sendo o objetivo principal deste projeto o desenvolvimento de um programa de capacitação e treino para a criação e gestão de negócios turísticos, cujo público-alvo são as comunidades locais mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, julga-se necessário fazer uma breve abordagem à temática dos programas de capacitação. O foco principal de um programa de capacitação deve ser a comunidade onde será implementado, tendo em conta o bem-estar dos seus habitantes. O intuito dos mesmos é que as populações se tornem capazes de atender autonomamente às suas necessidades, respondendo também às necessidades dos turistas que chegam à sua comunidade e, assim, aumentem a sua qualidade de vida. Victurine (2000) tem um artigo intitulado “*Building Tourism Excellence at the Community Level: Capacity Building for Community-Based Entrepreneurs in Uganda*” onde descreve um programa de capacitação e treino (figura 4) que serviu de mote àquele que será proposto no capítulo 5. Segundo este mesmo autor, que se refere ao contexto do Uganda no ano de 2000, “a maioria dos empresários rurais e organizações comunitárias interessadas no mercado turístico não possui nem habilidades nem know-how para gerir estabelecimentos turísticos bem-sucedidos” (Victurine, 2000, p. 221). Esta realidade repercute-se, ainda, na atualidade da maioria dos países em desenvolvimento, os quais começam a ser alvo de atração de visitantes, iniciando-se na esfera do setor turístico. Assim, aproveitando a necessidade de dar resposta aos desejos dos turistas, os habitantes procuram beneficiar economicamente da existência desse potencial turístico promissor. O programa descrito tinha como objetivo principal a transmissão de habilidades e competências para que os serviços do setor turístico do Uganda tivessem mais qualidade assim como as empresas de

turismo rural. Além disso, este mesmo programa esforçou-se por desenvolver uma indústria de ecoturismo viável (uma vez que a atração principal do Uganda é a sua riqueza natural e animal) que apoiasse os negócios locais e de pequena escala. Este programa de capacitação e treino regia-se pela máxima “aprender, fazendo”, visto que, apesar de ser crucial existir uma parte teórica, nunca se deve esquecer que a prática auxilia na consolidação da teoria adquirida. Portanto, o programa implementado no Uganda dividiu-se em três fases caracterizadas, resumidamente, pelo treino em sala de aula, acompanhamento e monitorização no trabalho de campo (parte prática) e suporte e auxílio na prestação de serviços. Em conclusão, este programa “construiu prospetos económicos assim como uma base de poder das empresas de turismo comunitárias e rurais dentro da indústria nacional de turismo” (Victurine, 2000, p. 221). Através de programas de capacitação como este, as populações das comunidades mais desfavorecidas terão oportunidade de enriquecer o seu conhecimento e as suas competências. Serão alvo de um verdadeiro empoderamento que lhes será muito útil, caso decidam fazer das atividades turísticas e prestação de serviços no setor a sua principal fonte de rendimento e de aumento do bem-estar não só individual, mas também coletivo.

2.3. Capacitação das comunidades para o desenvolvimento do turismo

A necessidade do desenvolvimento do *capacity building* de uma comunidade surge no contexto do setor do turismo se a mesma for alvo de atração de visitantes. Deste modo, a capacitação da comunidade assenta no desenvolvimento das competências dos residentes para que estejam aptos na prestação de serviços relacionados com o setor do turismo. O desenvolvimento do setor só terá sucesso com a participação dos líderes da comunidade em conjunto com os seus residentes (Aref et al., 2010).

Tendo em conta que esta secção aborda a capacitação das comunidades para o desenvolvimento do turismo, Aref et al. (2010, p. 82) referem-se ao *community capacity building* como “a capacidade de empoderar os residentes da comunidade para autogerirem o seu turismo comunitário através da participação na construção e promulgação de uma visão compartilhada da comunidade”. Nas comunidades em que os habitantes locais são os

prestadores de serviços, “os fomentadores do turismo têm a tendência de investir frequentemente no treino da comunidade e no *community capacity building* como forma de contribuir para o desenvolvimento da comunidade a longo prazo” (Aref et al., 2010, p. 82). Até esta instância, pode afirmar-se que o *community capacity building* é um dos fatores de desenvolvimento da comunidade e do seu setor do turismo. Raik (2002, p. 3), categoriza o *community capacity building* em três contextos principais, sendo estes aplicados à área do turismo da seguinte forma (Aref & Redzuan, 2009):

- O **contexto individual** implica o desenvolvimento de competências e conhecimentos, permitindo que as pessoas aumentem o seu grau de controlo e influência sobre aspetos relevantes das suas vidas;
- O **contexto comunitário** reflete as necessidades de melhorar o poder e a tomada de decisão dos habitantes locais nas atividades relativas ao turismo, podendo implicar o seu treino enquanto comunidade;
- O **contexto institucional** refere-se ao conjunto das organizações locais ou comunitárias. Neste contexto, a capacitação das comunidades vai requerendo mudanças significantes na forma como muitos profissionais que as auxiliam transmitem os seus serviços. Como já foi enunciado, as comunidades não são homogéneas, cada uma tem os seus padrões e estilos de vida, bem como formas de pensar diferentes. Portanto, as instituições/organizações que auxiliam as comunidades devem adequar os seus “programas” a cada comunidade tendo em conta a dinâmica da mesma.

Aref e Redzuan (2008b, p. 71) concluem o seu artigo sobre “*Tourism Development for Community Capacity Building and Community Development*” afirmando que “o sucesso do desenvolvimento da comunidade requer que todos os *stakeholders* [nos quais se incluem os residentes] compreendam que é necessário investir no turismo para se atingir a capacitação da comunidade”. Além da questão do investimento, também é fundamental, tanto para o desenvolvimento da comunidade como para o desenvolvimento do turismo, que os *stakeholders* entendam os benefícios de trabalharem uns com os outros, dialogando sobre as necessidades individuais e conjuntas da comunidade.

Recentemente, Ghaderi, Abooali e Henderson (2017) publicaram um estudo exatamente sobre *community capacity building* para o desenvolvimento do turismo. O principal objetivo foi perceber este conceito e a sua prática na aldeia patrimonial de Hawraman Takht, no Irão, fração do mundo que tem sido negligenciada pela literatura, em grande parte por ser uma sociedade muçulmana, politicamente isolada. Através de entrevistas semiestruturadas (realizadas cara-a-cara durante quatro meses) a trinta e quatro *stakeholders* da aldeia, os autores pretenderam mostrar a ascensão deste país enquanto destino turístico atrativo, principalmente pelas suas aldeias patrimoniais. A área estudada constitui uma das dez aldeias mais maravilhosas do Irão, evidenciando-se como amostra das tradições e património curdos. A par das atividades rurais (setor primário), o turismo começou a ser visto como uma importante fonte de rendimento, pelo que a população local começou a demonstrar interesse na expansão deste setor. No entanto, o principal entrave era a falta de suporte do governo, não havendo nenhuma política relacionada com o desenvolvimento do turismo.

Na amostra estiveram representados operadores e investidores do setor privado, ONG, líderes religiosos, governo, autoridades do turismo e peritos locais. As entrevistas contemplaram um conjunto de questões sobre as capacidades da comunidade e os esforços realizados em termos de expansão do *community capacity building*, envolvimento pessoal e disposição para colaborar com os restantes habitantes da comunidade, papel do governo e relações com pessoas de fora. Perante os resultados da análise dos dados recolhidos, os autores dividiram a discussão dos mesmos em três temáticas: participação da comunidade e política do governo; conhecimento e liderança; e *networking* da comunidade. Através da análise destas temáticas, Ghaderi, Abooali e Henderson (2017) chegaram a algumas conclusões que a autora deste projeto assume serem convergentes a muitos outros destinos turísticos em ascensão, nomeadamente em espaço rural e em países em desenvolvimento. São elas:

- Pouco ou nenhum apoio do governo, levando as populações a tomarem a iniciativa de estabelecerem pequenos negócios turísticos por sua conta e risco (economia informal), vendo-se, pelo menos, envolvidas no desenvolvimento.

- *Community capacity building* não é um pré-requisito e, por isso, é formalmente inexistente. No entanto, é desejado pelos *stakeholders* que anseiam poder ter competências que os habilitem a participar nas decisões e elaboração de leis.
- Inacessibilidade à informação, o que dificulta a tomada de decisões dos *stakeholders* face à sua comunidade.
- Falta de conhecimento relativamente às novas tecnologias (exemplos: não saber resolver problemas simples de rede wi-fi ou, até mesmo, não saber utilizar as redes sociais para campanhas de *marketing*, estabelecimento de parcerias ou simples contacto com outras pessoas que trabalhem no turismo).
- Quanto à liderança, as populações têm noção que o desenvolvimento do turismo foi encabeçado por pessoas de fora e sugerem que as autoridades governamentais mudem a sua abordagem e se esforcem por identificar e treinar líderes nacionais.
- A criação de redes (*networking*) leva ao estabelecimento de muitos contactos e criação de boas relações, proporcionando “uma maior visibilidade, melhoria da qualidade do serviço, introdução de novos produtos/serviços e novas formas de comercialização e promoção de produtos/serviços” (Jesus & Franco, 2016, p. 171). O *networking* é também um ótimo canal para se conseguir assistência técnica e financeira tanto a nível nacional como internacional (exemplo da ONU e da UNESCO).
- Por fim, o maior obstáculo parece ser a falta de vontade (ou até mesmo o receio) do governo quando se trata de dar qualquer tipo de poder aos agentes locais.

Para terminar, é de frisar que a abertura ao exterior e o diálogo internacional são essenciais para o desenvolvimento do turismo num território. Veja-se o exemplo do Irão cuja reaproximação à comunidade internacional, juntamente com a riqueza dos seus patrimónios cultural e natural, contribuiu para que pequenas aldeias rurais, como Hawraman Takht, iniciassem o seu desenvolvimento enquanto potenciais atrações olhadas já pelos turistas estrangeiros como verdadeiros destinos turísticos (Ghaderi, Abooali, & Henderson, 2017).

2.4. Desenvolvimento e turismo sustentáveis

No tema deste projeto estão implícitos os conceitos de desenvolvimento sustentável e turismo sustentável, porque a capacitação e o empoderamento tornam as comunidades mais autónomas e sustentáveis, capazes de praticar o *community-based tourism* que, como o turismo voluntário, se assume como forma de turismo sustentável. Aliás, Richards e Hall (2000, p. 5) sublinham que “a sustentabilidade é importante, porque as comunidades necessitam de se sustentar com base nos recursos disponíveis”. Portanto, torna-se necessário explorar estes dois conceitos, de modo a perceber mais pormenorizadamente o seu contexto neste projeto.

A definição de desenvolvimento sustentável foi apresentada oficialmente, em 1987, no relatório “*Our Common Future*”, popularmente conhecido como Relatório Brundtland e concebido pela *United Nations World Commission on Environment and Development*. Definiram desenvolvimento sustentável como o “desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras atenderem às suas próprias necessidades” (United Nations World Commission on Environment and Development, 1987, p. 54). Segundo Rachel Emas (2015, p. 2), apesar de parecer vaga e limitada, esta definição “toca na importância da equidade intergeracional” que “distingue a política de desenvolvimento sustentável da política tradicional de desenvolvimento” que não se preocupa com os efeitos da degradação ambiental na vida das gerações vindouras. Na verdade, o principal objetivo do desenvolvimento sustentável é garantir a estabilidade económica e ambiental no futuro, algo possível apenas se for pensado e debatido no processo de tomada de decisão, não ignorando preocupações económicas, ambientais e sociais. Tendo em conta o modelo apresentado por Richard Sharpley (2000), o desenvolvimento sustentável assenta em três princípios fundamentais:

- **Abordagem holística** que relaciona as dimensões económica, social, ambiental, cultural, política e tecnológica (mais três dimensões além das consideradas pela abordagem tradicional). Estas dimensões estão presentes nas comunidades a nível internacional, nacional, regional e local, dentro dos vários setores de atividade, ou seja, setor primário, setor do turismo, ciências políticas, economia e ecologia (Choi & Sirakaya, 2006).

- **Futuridade:** agir de modo a assegurar resultados a longo-prazo (por exemplo, o trabalho dos turistas voluntários, que participarão no programa de capacitação proposto neste projeto, passará por dotar os habitantes locais de competências, conhecimentos e ferramentas para que o trabalho contínuo produza resultados no futuro).
- **Equidade:** igual acesso aos recursos disponíveis para todos os membros das comunidades não só do presente, mas também do futuro.

Em 2015, surgem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com meta de concretização até 2030. O facto de haver um conjunto de objetivos a atingir estimula práticas mais sustentáveis baseadas na igualdade, paz e justiça social. Contextualizando, em setembro de 2000, na viragem do século, período propício a grandes mudanças, foi aprovada pelas Nações Unidas a Declaração do Milénio. Esta formulava os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (figura 1) e iniciava uma parceria entre países desenvolvidos e países em vias de desenvolvimento de modo que o trabalho conjunto de ambos conduzissem à eliminação da pobreza e ao desenvolvimento.



Figura 1. Objetivos de Desenvolvimento do Milénio | **Fonte:** artigo de Zoccoli no website do PT (Partido dos Trabalhadores), 2014

Volvidos quinze anos de luta pelo desenvolvimento e erradicação da pobreza (2000-2015) e denotando-se que os benefícios dos ODM não tinham sido alcançados por todos, principalmente pelas crianças, de forma equitativa, foram aprovados, a 25 de setembro de

2015, os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A sua finalidade continua a ser a erradicação total da pobreza, acrescentando a preocupação com o meio ambiente e o bem-estar de todos. A concretização dos ODS 2030 não está a cargo somente dos governos, mas de todos os cidadãos que partilham uma casa comum: o planeta Terra. Portanto, os ODS 2030 (figura 2) giram em torno das pessoas, dos direitos humanos e das desigualdades sociais, tentando resolver questões fulcrais na vida do ser humano como a paz, a segurança e as alterações climáticas. Escusado será dizer que este trabalho será alcançado mais facilmente se houver aproximação e diálogo entre os países desenvolvidos e os países em desenvolvimento (Nações Unidas, 2015b, 2016).



Figura 2. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030 | **Fonte:** Nações Unidas, 2015a

Assim, sendo um setor em grande ascensão, o turismo tem o potencial de contribuir para a concretização do Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030. Aliás, o setor do turismo gera uma oportunidade de emprego em cada onze postos de trabalho (UNWTO, 2015). Para uma concretização efetiva destes objetivos, o turismo deve tornar-se cada vez mais sustentável, devendo o fator sustentabilidade ser uma condição para todas as formas de

turismo e não apenas um produto dirigido a um nicho de mercado (UNWTO, 2013). Neste sentido, a OMT define turismo sustentável como o “turismo que tem total consideração pelos impactes económicos, sociais e ambientais atuais e futuros, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs” (UNWTO, 2005, p. 12).

Além de trazer benefícios económicos para as comunidades, o turismo sustentável procura minimizar os impactes negativos da atividade turística no meio ambiente. Contudo, destaca-se principalmente pela “capacidade de relacionar aspetos económicos, sociais, culturais e ambientais de sustentabilidade e de agir como força motriz para o seu aperfeiçoamento mútuo” (UNWTO, 2013, p. 19).

Para que o turismo seja instrumento do desenvolvimento sustentável de um destino, deve cumprir os seguintes requisitos (Eusébio, Kastenholtz, & Breda, 2014):

- melhorar a qualidade de vida dos habitantes locais;
- estimular o seu emprego em atividades relacionadas com o setor;
- otimizar os benefícios económicos;
- promover vínculos económicos de longo-prazo entre as comunidades e as empresas;
- considerar os limites de capacidade de carga do meio ambiente;
- proteger os patrimónios natural e cultural para as gerações presentes e futuras;
- minimizar os impactes negativos do turismo;
- fornecer uma experiência de alta qualidade aos visitantes e bem-estar sociocultural aos residentes.

Em resumo, atentando na figura 3, o sucesso do turismo sustentável, numa comunidade que se apresenta como destino turístico, depende da concretização dos princípios de desenvolvimento sustentável implícitos na satisfação das necessidades e desejos dos visitantes, residentes e agentes da oferta públicos e privados, não esquecendo a valorização e conservação dos recursos naturais e culturais do destino para o usufruto das gerações futuras (Cater, 1993; Eusébio et al., 2014). Por outro lado, do ponto de vista do turista, o turismo sustentável:

[...] deverá ser entendido como uma forma mais equilibrada, mais racional e, sobretudo, mais autêntica e ecológica de viajar e conhecer mais profundamente novos lugares e regiões do Globo, ao mesmo tempo que se contribui para o desenvolvimento local dessas áreas visitadas e se experimentam novas sensações. (Mourão, 2000, p. 107)

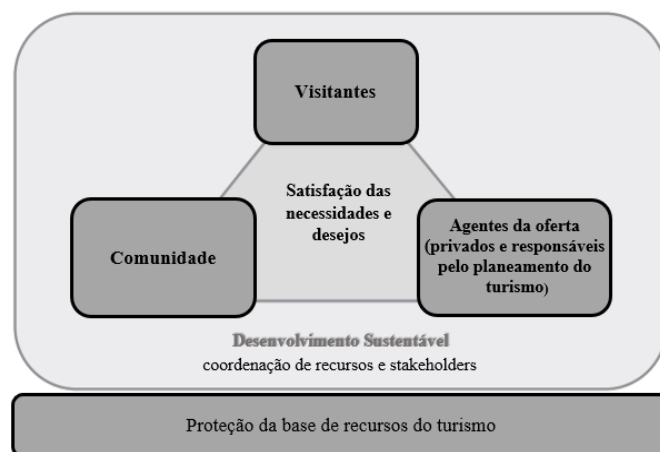


Figura 3. Uma abordagem integrada ao turismo e desenvolvimento sustentável | **Fonte:** Eusébio et al., 2014

Toda a atividade turística tem impactes na comunidade e no meio ambiente e a diminuição desses impactes deve ser, inquestionavelmente, um objetivo comum a todos os destinos turísticos em ascensão. Contudo, é imprudente pensar que o desenvolvimento se pode processar sem haver corrupção do meio ambiente. Aliás, “se o objetivo principal é de proteção e preservação do meio ambiente de forma intacta, então, na verdade, não pode haver desenvolvimento turístico” (Cater, 1993, p. 89). Aquilo que deve ser tido, indubitavelmente, em conta é a voz dos residentes do destino e das comunidades. Ghaderi e Henderson (2012) conduziram um estudo que evidenciou as reações e perceções dos residentes da aldeia de Hawraman, no Irão, face aos impactes e políticas formais do turismo. Através de um conjunto de entrevistas a algumas famílias dessa aldeia, os autores chegaram a várias conclusões relacionadas com impactes a nível social, cultural, económico e ambiental das quais se destacam as seguintes:

- O conceito de turismo rural sustentável é aceite pelos habitantes, mas não está a ser posto em prática nem pelo governo nem pelos agentes privados, muito menos pela população em geral;

- As tradições socioculturais correm riscos proporcionados pela atividade turística;
- A preocupação principal é a sobrecarga que está a ser exercida nas infraestruturas e a degradação evidente da estrutura e ambiente físicos da aldeia;
- Insatisfação face ao governo e à estratégia do turismo em vigor;
- Os legisladores e planeadores do setor do turismo apresentam experiência e perícia deficitárias;
- Visão pessimista face ao turismo enquanto revitalizador económico e social;
- Os recursos desta aldeia do Irão estão a ser seriamente danificados e a população local está a ser excluída, contrariamente ao que é defendido pelos princípios de sustentabilidade.

Com base nos estudos desenvolvidos, pode concluir-se que o desenvolvimento e turismo sustentáveis não são uma tarefa fácil, principalmente porque os vários *stakeholders* de um destino sentem uma enorme dificuldade em relacionar-se. Como já se pôde constatar anteriormente, a ação dos agentes privados e públicos, nomeadamente dos governos, é deficitária, muitas vezes inexistente. Sem suporte de entidades mais elevadas, as populações não conseguem agir sozinhas.

Assim, de modo a contribuir para a redução da pobreza e melhoria da qualidade de vida nas comunidades mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento, o programa de capacitação e treino que se irá propor no capítulo 5, prevê a concretização dos seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (UNWTO, 2015):

- **(1) erradicar a pobreza** – o setor do turismo é já um dos principais geradores de postos de trabalho. O desenvolvimento sustentável ao nível da comunidade tem um impacto muito positivo, na medida em que a promoção do empreendedorismo e de pequenos negócios, assim como o empoderamento de grupos mais desfavorecidos, como as mulheres e os jovens, resulta no desenvolvimento e crescimento económico da comunidade. Cater (1993, p. 90) defende isso mesmo, porque “acima de tudo, para assegurar uma verdadeira sustentabilidade, é vital que a população local esteja envolvida na gestão dos seus recursos turísticos e beneficie diretamente da utilização desses recursos”.

- **(5) igualdade de género** – o setor do turismo é um dos setores que emprega maior número de mulheres, sendo uma oportunidade para que estas possam mostrar o seu potencial. O turismo permitirá que estas fiquem comprometidas e consigam lidar com vários aspetos da sociedade.
- **(8) trabalho digno e crescimento económico** – o setor do turismo tem dado imensas oportunidades aos grupos da sociedade, principalmente aos “menos ouvidos” (mulheres e jovens). As oportunidades geradas por este setor incluem o aumento das competências e o desenvolvimento profissional.
- **(10) reduzir as desigualdades** – o turismo pode ser uma importante ferramenta para a prosperidade de uma comunidade se houver envolvimento da população e dos *stakeholders* no seu desenvolvimento. A participação conjunta e dialogada de todos os agentes da comunidade (incluindo também os habitantes locais) leva à diminuição das desigualdades internas entre os vários grupos.
- **(11) cidades e comunidades sustentáveis** – um destino só será bom para os turistas se for bom para os seus habitantes. Assim, infraestruturas e acessibilidades sustentáveis, bem como a restauração de áreas em decadência e a preservação dos patrimónios cultural e natural são requisitos mínimos para um turismo sustentável do qual beneficiarão não só os turistas, mas também os próprios habitantes.
- **(17) parcerias para a implementação dos objetivos** – sendo o turismo um setor que inclui em si outros setores de atividade, é possível o diálogo e consequente estabelecimento de relações intersetoriais. As parcerias públicas e privadas e o envolvimento de *stakeholders* internacionais, nacionais, regionais e locais contribuirão para uma implementação de sucesso dos ODS, bem como para a satisfação de várias necessidades inerentes às comunidades envolvidas neste trabalho de concretização dos objetivos.

A partir destes objetivos pode constatar-se que o turismo, enquanto instrumento para o desenvolvimento sustentável, é também instrumento de redução da pobreza (ODS 1), principalmente nos países em desenvolvimento. Como se tem vindo a abordar até esta

secção, os habitantes locais, devidamente capacitados e detentores de novos conhecimentos e ferramentas, podem beneficiar das receitas obtidas através da prestação de serviços de turismo aos visitantes que chegam às suas comunidades. Por conseguinte, a ONU descreve o turismo como:

[...] instrumento positivo para a erradicação da pobreza, a proteção do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida, especialmente nos países em desenvolvimento. O turismo bem planeado e bem gerido pode contribuir significativamente para as três dimensões do desenvolvimento sustentável - económico, social e ambiental -, possuindo vínculos estreitos com outros setores e podendo criar empregos dignos e gerar oportunidades comerciais. (United Nations, n.d.)

Em 2014, o Dia Mundial do Turismo (instituído pela OMT e celebrado a 27 de setembro) teve como tema principal o empoderamento das pessoas através do turismo. Na sua mensagem para este dia, Ban Ki-moon, secretário-geral das Nações Unidas, sublinhou que o turismo tem a capacidade de “erguer as pessoas da pobreza, promover o empoderamento de género e ajudar a proteger o meio ambiente” e, por isso, constitui “uma ferramenta vital para alcançar mudanças positivas em comunidades de todo o mundo”, sendo também “fundamental para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” (Ban Ki-moon, 2014). Por altura da mesma efeméride, em 2017, Taleb Rifai, secretário-geral da OMT, evidenciou na sua mensagem que a Assembleia Geral das Nações Unidas proclamara 2017 como o Ano Internacional do Turismo Sustentável para o Desenvolvimento e que essa seria a oportunidade para que todos pudessem “promover a contribuição das viagens e do turismo como uma grande atividade humana do século XXI, para construir um futuro melhor para as pessoas, o planeta, a paz e a prosperidade” (Rifai, 2017).

2.5. *Community-based tourism* e o desenvolvimento sustentável da comunidade

O *community-based tourism* ou turismo comunitário pressupõe a participação da comunidade no desenvolvimento do turismo no seu território. No entanto, para que a comunidade (principalmente os residentes locais) comece a participar efetivamente no seu desenvolvimento, necessita daquilo que se tem vindo a abordar até esta secção: aquisição de competências e conhecimentos através da aposta no *community capacity building*. Esta

tarefa de capacitação é desempenhada por instituições/organizações que dotam os habitantes locais de ferramentas de modo que possam não só prestar serviços (por exemplo de alojamento, restauração, visitas guiadas, etc.) aos turistas que chegam à comunidade como também participar na tomada de decisões sobre o setor do turismo do seu território. Contudo, a capacitação das comunidades não é levada a cabo apenas por organizações, mas também por turistas que desejam viajar com um propósito e dedicam parte da sua viagem a atividades não remuneradas no destino, integrando-se neste turismo de base comunitária. No próximo capítulo será, pois, abordada a questão do turismo voluntário.

Convém salientar que o conceito de comunidade é bastante complexo, sendo necessário desconstruí-lo, clarificando as ideias de homogeneidade e harmonia assumidas no paradigma do desenvolvimento do *community-based* (Iorio & Corsale, 2014). Segundo Shaffer (1989, citado em Iorio & Corsale, 2014, p. 236), comunidade é “um grupo de pessoas num ambiente físico com limites geográficos, políticos, sociais e económicos e com ligações de comunicação discerníveis. As pessoas ou grupos interagem numa área definida para alcançar objetivos compartilhados”.

Posteriormente, também Sproule (1996, p. 236) definiu comunidade como “um grupo de pessoas, que vivem frequentemente na mesma área geográfica, que se identificam como pertencentes ao mesmo grupo”. No entanto, estas definições caracterizam uma comunidade perfeita e homogénea. A questão é que as comunidades são heterogéneas e estratificadas e as pessoas que dela fazem parte “podem não partilhar os mesmos objetivos e podem também ser concorrentes em vez de parceiros” (Iorio & Corsale, 2014, p. 236), agindo por interesse próprio e descurando do bem comum (Blackstock, 2005). No seu artigo “*A critical look at community-based tourism*”, Blackstock (2005) apresenta as três principais falhas do turismo comunitário:

- Falta de “intenção transformadora do desenvolvimento comunitário”, uma vez que a preocupação principal é assegurar a sobrevivência da indústria do turismo a longo-prazo, negligenciando a justiça social que pressupõe o alívio da pobreza das comunidades mais desfavorecidas através da sua participação em atividades relacionadas com o setor em questão.

- Tendência para olhar para a comunidade como um bloco homogéneo, ignorando a diversidade de objetivos, crenças e valores.
- Falta de atenção às ameaças externas dirigidas ao controlo local da indústria do turismo.

Relativamente a esta última falha, apesar dos agentes externos à comunidade serem uma ameaça, a interação com os mesmos não deve ser esquecida, já que estes são os principais responsáveis pela atração de turistas (Telfer & Sharpley, 2008). Esta interação é muito necessária, pois os agentes externos são nomeadamente grandes resorts concorrentes que constituem uma ameaça aos pequenos empreendimentos locais. Para Cleverdon e Kalisch (2000), este é um dos maiores desafios que o *community-based tourism* enfrenta, tornando-se fundamental encontrar uma forma de coexistência e trabalho conjunto entre as pequenas e grandes empresas como partes integrantes de uma política de desenvolvimento económico local. Iorio e Corsale (2014, p. 252), num estudo sobre “*Community-based tourism and networking*”, na aldeia rural de Viscrí, na Roménia, também sugerem que:

[...] sinergias internas e externas podem funcionar como catalisadores do desenvolvimento do turismo durante uma fase inicial do processo enquanto, em fases posteriores, o diálogo com outros atores e *stakeholders*, acima das autoridades locais, é necessário de modo a construir as bases para o empoderamento a longo-prazo, maior participação na tomada de decisões e progressiva diversificação das atividades económicas.

No que diz respeito à sustentabilidade, o *community-based tourism* contribui para o desenvolvimento sustentável da comunidade desde que a população local participe na prestação de serviços ligados ao setor do turismo, usufrua das receitas obtidas e tenha algum controlo sobre o setor, nunca esquecendo a interação com os grandes agentes externos presentes no seu território (aspetos já abordados na secção anterior). No seguimento da participação da comunidade nas atividades do setor do turismo, Choi e Sirakaya (2006, p. 1275) argumentam que:

O desenvolvimento sustentável para o turismo comunitário deve ter como objetivos a melhoria da qualidade de vida dos residentes, otimizando os benefícios económicos locais, protegendo o património natural e construído e fornecendo uma experiência de alta qualidade aos visitantes [nunca comprometendo o futuro das gerações vindouras].

Richards e Hall (2000) também reforçam que: “as comunidades locais tornam-se não só importantes em termos das ações tomadas para preservar o seu próprio ambiente imediato, mas também fazem parte de alianças mais amplas para preservar o meio ambiente a nível global (*act local, think global*)” (Richards & Hall, 2000, p. 5).

O *community-based tourism*, turismo de base comunitária ou, simplesmente, turismo comunitário é uma das formas alternativas de turismo que se opõe claramente ao turismo de massas. Enquanto o turismo comunitário defende uma participação integrada dos residentes, permitindo que estes participem em atividades do setor e na tomada de decisões que resultam das suas necessidades, o turismo de massas (olhando, por exemplo, para os resorts que se situam nos países em desenvolvimento), limita as ligações económicas aos residentes, empregando-os normalmente em trabalhos mal remunerados e nos quais não são necessárias muitas competências (Hatton et al., 1999).

Para que o *community-based tourism* resulte, intensifica-se a importância da criação de parcerias e a colaboração entre os vários atores e *stakeholders* para que trabalhem todos na mesma direção e alcancem juntos os objetivos desejados. Assim, o desenvolvimento sustentável da comunidade e do seu turismo processar-se-ão com sucesso, algo que não será possível se cada um remar em direções diferentes. Convém não esquecer a aposta nas parcerias fora das fronteiras da comunidade, onde o financiamento é mais propício a surgir, vindo de várias fontes, nomeadamente de financiadores internacionais (Telfer & Sharpley, 2008).

2.6. Conclusão

O conceito de *capacity building* é multidisciplinar, estando presente em várias áreas como a saúde, a educação e a agricultura. Quando se fala no processo de capacitar uma comunidade local com mais dificuldades, destacando as dos países em desenvolvimento, o *community capacity building* torna-se objetivo principal daqueles que se voluntariam para a tarefa de transferir conhecimento a essas populações. No entanto, outras atividades têm-se mostrado capazes de contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida das

populações, tornando-se necessário apostar na capacitação das mesmas em áreas não consideradas outrora. O setor do turismo é exemplo disso, uma vez que a participação dos habitantes neste setor poderá trazer-lhes benefícios, principalmente económicos.

As atividades turísticas começam a ganhar importância em territórios que são alvo de atração de visitantes e que iniciam a sua ascensão ao grau de destino turístico. Por esta razão, é relevante dar resposta às necessidades dos visitantes, entrando em cena os residentes desses territórios. Estes precisam de ferramentas essencialmente cognitivas, que os ajudem a gerir os pequenos negócios do setor e a tirar o maior partido das atividades que estão a levar avante. É através da aquisição de novos conhecimentos e novas competências que as comunidades conseguirão ver resultados a curto e longo-prazo, principalmente após terminar o período de capacitação levado a cabo não só por profissionais, mas também, por turistas voluntários, por exemplo. O objetivo destes últimos é ter uma experiência de viagem memorável e com um propósito, vendo a oportunidade no auxílio a comunidades mais desfavorecidas (tema que será tratado no capítulo seguinte). Destaca-se a transferência de novos conhecimentos e competências que permitirão ações mais autónomas por parte das populações, nomeadamente na satisfação das suas necessidades, bem como na tomada de decisão junto de autoridades mais elevadas. Esta transferência de ferramentas cognitivas pode ser feita através da implementação de programas de capacitação e treino devidamente planificados e cujos conteúdos se adaptem às necessidades sentidas pelas populações mais desfavorecidas. O essencial é promover a sua autonomia para que, com as ferramentas necessárias, consigam gerir pequenos negócios, beneficiando com as receitas dos mesmos. Além disso, os habitantes que participem nestes programas enriquecerão o seu *capacity* e estarão habilitados a intervir na tomada de decisões relativas à sua comunidade e ao seu território.

Participando em atividades do setor do turismo e beneficiando com as receitas provenientes dos serviços prestados aos turistas, a população começa a tomar parte no desenvolvimento do setor do turismo na sua comunidade, de forma sustentável, facto que se inicia com a sua participação, mas que deve continuar com ações integradas ao nível das seis dimensões do desenvolvimento sustentável (económica, social, ambiental, cultural, política e tecnológica). Os governos, atores locais e também populações não devem esquecer a posterioridade e,

portanto, devem ter em conta as necessidades das gerações vindouras, apelando-se à sua tomada de consciência no que concerne à salvaguarda dos patrimónios cultural e natural, tendo em atenção a excedência da capacidade de carga dos recursos existentes no território. Se as comunidades forem capacitadas a agir de acordo com os princípios de desenvolvimento sustentável e aplicarem essa sustentabilidade ao setor do turismo, estarão a promover formas de turismo sustentável como é o caso do *community-based tourism*.

No caso do turismo de base comunitária, salienta-se a importância do diálogo entre os vários *stakeholders* que fazem parte da comunidade, incluindo todos os residentes. Este diálogo não deverá cingir-se às fronteiras territoriais, mas deverá atingir uma dimensão global, alargando-se a outras comunidades nacionais e internacionais. A sua promoção deve ser fomentada pelas instituições de governança locais, nacionais e internacionais, não esquecendo as fraquezas dos países em desenvolvimento nesta matéria de abertura ao exterior. Assim, será possível o conhecimento de outras realidades, o que permitirá a concretização da máxima *act local, think global*. O diálogo será instrumento de concretização de ações conjuntas entre pequenas e grandes empresas como partes integrantes de um desenvolvimento e turismo sustentáveis.

CAPÍTULO 3. Turismo Voluntário

3.1. Introdução

Como o título deste projeto enuncia, pretende-se que a formação do *capacity building* das comunidades para a gestão de pequenos modelos de negócio turísticos (abordagem realizada no capítulo anterior) seja auxiliada por turistas voluntários nas várias fases do programa que se irá propor. Por isso, o presente capítulo terá como objetivo principal fazer uma breve abordagem ao conceito de turismo voluntário, chegando até ao perfil do turista voluntário e apresentando algumas das suas motivações para praticar esta forma alternativa de turismo.

Não existe uma definição universal, única e concreta para este conceito, também conhecido por *voluntourism*. No entanto, após terem sido analisadas algumas das definições existentes, foi possível compreender que as mesmas “são semelhantes já que todas defendem a inclusão de componentes do turismo e do voluntariado” (Andereck, McGehee, Lee, & Clemmons, 2012, p. 130). Portanto, numa primeira instância, estes dois conceitos foram definidos separadamente e, posteriormente, apresentaram-se algumas definições de turismo voluntário.

Com base em estudos exploratórios realizados por vários autores, determinou-se um perfil para o turista voluntário, tentando compreender-se também quais as principais motivações que o levam a escolher este registo. Posteriormente, abordou-se a questão da formação do turista voluntário em *capacity building*, qualidade importante no momento de seleccionar aqueles que estão aptos a fazer parte de um programa de capacitação como o que se propõe neste projeto.

Por último, descreveram-se um conjunto de críticas feitas por alguns estudiosos da área do turismo voluntário. Esta forma alternativa de turismo está em constante crescimento e define já um nicho de mercado muito cobiçado pelos operadores turísticos que fazem do turismo voluntário um conjunto de *commodified experiences* (Wearing, Young, & Everingham, 2017). Vendo uma oportunidade de negócio, os mesmos têm negligenciado bastante a

verdadeira essência do turismo voluntário em detrimento dos desejos e motivações do turista que adquire a experiência. Assim sendo, a problemática comumente apresentada é que aos operadores turísticos importa satisfazer as necessidades do turista que adquire a experiência, pelo que este último se esquece, por vezes, das necessidades da comunidade que o irá receber e que torna a sua experiência concretizável.

3.2. A simbiose entre turismo e voluntariado

3.2.1. Concetualização de turismo

O turismo é um fenómeno cuja definição não é estática, estando em constante desenvolvimento. Sendo um conceito holístico, considerado também como fenómeno humano, integra várias dimensões: económica, social, cultural, psicológica, geográfica, ambiental e política (Cunha, 2010). Tendo em conta todas estas dimensões, a atividade turística contribui para o crescimento global, gerando transformações ao nível das economias e populações e apresentando um grande impacto na sociedade. Por isso, o setor do turismo constitui uma oportunidade para os países menos desenvolvidos, já que as populações, devidamente capacitadas, podem lucrar com as receitas económicas geradas a partir dos pequenos modelos de negócio turísticos que desenvolvem nas suas comunidades, dando resposta às necessidades dos turistas que aí chegam. Por ser uma oportunidade para as populações mais desfavorecidas, o setor do turismo será um grande propulsor para a concretização de vários Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com meta de concretização até 2030, principalmente no que diz respeito à (1) erradicação da pobreza, (5) igualdade de género, (8) trabalho digno e crescimento económico, (10) redução das desigualdades, (11) cidades e comunidades sustentáveis e (17) estabelecimento de parcerias para a implementação dos objetivos.

Relativamente ao conceito de turismo, este surgiu pela primeira vez com Glücksmann, fundador da *Berlin School of Tourism Research*, que definiu o turismo como “a soma de todas as relações entre as pessoas que estão temporariamente num destino e as pessoas que vivem nesse mesmo destino” (Glücksmann, 1935, citado em Netto & Jäger, 2016, p. 568).

No entanto, são os professores Walter Hunziker e Kurt Krapf que apresentam o conceito de turismo mais completamente, afirmando, em 1942, que o turismo é “o conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma atividade lucrativa principal” (citado em Cunha, 2007, p. 29). A definição dada por Mathieson e Wall (1982) mostra-se ainda mais esclarecedora já que engloba tanto a oferta como a procura turística, considerando o turismo como “o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais normais de trabalho e de residência, as atividades desenvolvidas durante a sua permanência nesses destinos e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades” (Mathieson & Wall, 1982, p. 1). Por sua vez, MacIntosh e Goeldner (1986) definem turismo como “a soma dos fenómenos e relacionamentos decorrentes da interação entre turistas, fornecedores de serviços, governos anfitriões e comunidades anfitriãs no processo de atrair e hospedar esses turistas e outros visitantes” (MacIntosh & Goeldner, 1986, p. 4).

A Organização Mundial de Turismo apresenta uma definição mais técnica do conceito, sendo a única desvantagem o facto de considerar apenas o lado da procura turística, não mencionando qualquer aspeto sobre a oferta. Assim, para a OMT, turismo é “o conjunto das atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios e outros” (citado em Cunha, 2007, p. 30). De forma mais completa, a organização explica que:

O turismo é um fenómeno social, cultural e económico que implica o movimento de pessoas para países ou lugares fora do seu ambiente habitual para fins pessoais ou profissionais. Essas pessoas são chamadas de visitantes (que podem ser turistas ou excursionistas, residentes ou não residentes) e o turismo tem a ver com as suas atividades, algumas das quais envolvem despesas de turismo. (UNWTO, n.d.-a)

Middleton, Fyall, Morgan e Ranchhod (2009, p. 9) sublinham três elementos caracterizadores do turismo presentes no conceito apresentado pela OMT, sendo eles:

- a visita fora do ambiente habitual, excluindo-se a rotina diária de trabalho e as práticas sociais;

- as atividades implicam uma viagem, normalmente feita através de um meio de transporte;
- o destino é o local onde se concentram as *facilities* que irão auxiliar as atividades pretendidas pelo visitante.

A partir das definições anteriormente apresentadas, é possível concluir que toda a atividade económica, cultural ou recreativa com vista ao desenvolvimento de uma profissão remunerada não pode ser classificada como atividade turística. Além disso, só são realmente consideradas atividades turísticas aquelas que sejam realizadas, na sua maioria, por visitantes e direcionadas a eles. Recorde-se que um visitante, que pode ser turista (passa pelo menos uma noite no destino) ou excursionista (também conhecido por visitante do dia, não passando a noite no destino), é, segundo a ONU, “toda a pessoa que se desloca a um local fora do seu ambiente habitual durante um período inferior a doze meses consecutivos e cujo motivo principal da visita é outro que não seja o de exercer uma atividade remunerada no local visitado” (Cunha, 2007, p. 19).

3.2.2. Concetualização de voluntariado

O voluntariado é uma atividade de cariz caritativo que pode ser praticado em qualquer lugar, desde que o trabalho elaborado não seja remunerado e a sua prática se guie por alguns princípios, os quais serão mencionados mais adiante. A prática desta atividade caracterizada pela sua índole solidária tem vindo a aumentar, principalmente a nível internacional, para dar resposta a assuntos sociais e ambientais, desastres humanos relacionados com atentados terroristas ou situações de desmembramento político (Barbosa & Carvalho, 2016) sendo o principal objetivo do voluntário fazer parte da reestruturação de um ambiente danificado.

No seu conjunto, as definições do conceito de voluntariado são semelhantes, partilhando entre si princípios que o fundamentam (Lei nº 71/98, Diário da República, 1998): **solidariedade** (responsabilidade inerente a todos os cidadãos pela realização de voluntariado), **participação** (intervenção das organizações representativas do voluntariado em assuntos respeitantes ao trabalho que os voluntários estão a desenvolver, de modo a apoiá-los), **cooperação** (estabelecimento de relações entre as organizações promotoras e as

organizações representativas do voluntariado para que apresentem programas e metas comuns), **complementaridade** (o voluntário não deve substituir os recursos humanos da entidade promotora, mas trabalhar em conjunto com os mesmos), **gratuidade** (o voluntário não é remunerado), **responsabilidade** (o voluntário é responsável pela atividade que se compromete a realizar dadas as expectativas de quem irá beneficiar do seu trabalho) e **convergência** (o voluntário deve trabalhar em harmonia com a cultura e objetivos da entidade promotora).

Assim sendo, segundo a Lei nº 71/98 do *Diário da República* sobre as *Bases do enquadramento jurídico do voluntariado*, previstas para Portugal, mas que podem ser transpostas para o contexto internacional:

Voluntariado é o conjunto de acções de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas. (*Diário da República*, 1998, p. 5694)

Relativamente ao conceito de voluntário, a mesma lei enuncia que este “é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora” (*Diário da República*, 1998).

A lei elaborada pelo *Diário da República* (1998), em Portugal, teve por base a definição da ONU que define voluntariado como o conjunto de “atividades empreendidas de livre vontade para o bem público em geral, onde a recompensa monetária não é o principal fator motivador” (UNV, 2015). Numa ficha informativa elaborada pela *United Nations Volunteers* onde constam números e descrições acerca dos jovens e do voluntariado, a organização salienta que:

O voluntariado é um mecanismo importante e cada vez mais popular para os jovens promoverem mudanças positivas na sociedade, e está a tornar-se cada vez mais relevante como mecanismo para envolver os jovens na paz global e no desenvolvimento humano sustentável. (UNV, n.d.)

O voluntariado é uma atividade que enriquece o indivíduo que o pratica, tanto a nível de vivências como a nível prático, uma vez que desenvolve o seu saber ser e saber fazer, indispensável no mundo do trabalho. Há muitos jovens que se dedicam, semanalmente, ao voluntariado nos seus locais de origem. No entanto, muitos deles decidem ter uma experiência de voluntariado num país diferente do seu de residência, nomeadamente em países em desenvolvimento. Ao tomar estas proporções, o indivíduo transformar-se-á num turista voluntário que viaja com um propósito principal: não só conhecer um novo país e vivenciar uma nova cultura e um novo ambiente, mas, principalmente, contribuir, por exemplo, “no âmbito da educação, da recuperação ambiental, crescimento da economia, desenvolvimento de projetos de restauração e preservação da identidade e autenticidade da cultura” (Barbosa & Carvalho, 2016, p. 6).

3.2.3. Concetualização de turismo voluntário

Não existe uma definição única e exclusiva para o conceito de turismo voluntário, também conhecido como *voluntourism*. Esta forma alternativa de turismo está em constante crescimento e define já um nicho de mercado muito cobiçado pelos operadores turísticos que fazem do turismo voluntário um conjunto de *commodified experiences* (Wearing et al., 2017). Vendo uma oportunidade de negócio, os mesmos têm negligenciado bastante a verdadeira essência do turismo voluntário em detrimento dos desejos e motivações do turista que adquire a experiência. Por isso mesmo, mais adiante, serão realçadas algumas críticas ao turismo voluntário e como ultrapassá-las.

Antes de serem apresentadas algumas definições do conceito de turismo voluntário, importa salientar que este é uma forma de turismo responsável “fortemente relacionada com os conceitos de turismo sustentável e desenvolvimento sustentável” (Raymond & Hall, 2008, p. 530), além de se apresentar também como forma de *pro-poor tourism* (Rogerson, 2006).

Stephen Wearing publicou, em 2001, um livro com o título “*Volunteer Tourism: Experiences that make a difference*”. Esta é considerada a primeira abordagem oficial ao

turismo voluntário, pelo que todas as definições posteriores acabam por convergir na definição apresentada por Wearing, o qual constata que:

[...] o turismo voluntário aplica-se àqueles turistas que se voluntariam de forma organizada para fazer férias que envolvam ajuda ou alívio da pobreza material de alguns grupos da sociedade, a renovação de certos ambientes ou a pesquisa de aspetos da sociedade ou do ambiente. (Wearing, 2001, p.1)

Por sua vez, Brown (2005) define o conceito, partindo da perspetiva de um operador turístico cujo interesse incide predominantemente em vender uma experiência ao seu cliente. Portanto, descreve o turismo voluntário como sendo o “tipo de experiência em turismo onde um operador turístico oferece aos viajantes uma oportunidade de participar numa excursão opcional que tem uma componente de voluntariado, bem como uma troca cultural com os habitantes locais”. (Brown, 2005, p. 480)

Como já enunciado, existem várias definições de turismo voluntário e todas têm a sua validade, tendo em conta o autor ou organização que a defende. Assim, apresenta-se também a definição do portal *VolunTourism*, portal de referência na área do turismo voluntário cuja missão é “To Educate, To Empower, and To Engage”. O portal define *voluntourism* como “a combinação integrada de serviço voluntário num destino com os elementos tradicionais de viagens e turismo - artes, cultura, geografia, história e recreação - enquanto se está no destino” (What Is VolunTourism?, n.d.).

Após a delimitação de uma linha conceptual de turismo voluntário, pode comprovar-se o crescimento desta forma alternativa de turismo através de alguns números já existentes. Os inquiridos nos estudos seguintes dedicaram parte do seu tempo em viagem a atividades de carácter voluntário e, por isso, foram considerados pela autora deste projeto como sendo turistas voluntários. A plataforma extinta *GeckoGo* (plataforma de auxílio no planeamento de viagens, nomeadamente viagens que incluíam voluntariado) em conjunto com a *Bradt Travel Guides* e a *Lasso Communications* conduziram um estudo, em abril de 2009, cujo objetivo foi apresentar um resumo sobre o estado da indústria das viagens de turismo voluntário (*State of the Volunteer Travel Industry 2009*). Apesar de ter sido um estudo direcionado a empresas ou organizações que integravam uma base de dados dos Estados Unidos da América, os resultados obtidos mostram-se, ainda hoje, bastante representativos

daquilo que vem acontecendo no mundo do turismo voluntário. Deste estudo é importante reter que Perú, Costa Rica e África do Sul foram os países mais escolhidos, em 2009, para a prática do turismo voluntário e, olhando para as estatísticas por continente, América Latina, África e Ásia foram os mais escolhidos. Tendo em conta um artigo de Pippa Biddle (2016), no website da *Go Overseas*, estima-se que, por ano, 10 milhões de pessoas dedicam parte do seu tempo ao serviço voluntário e, como consequência, o mercado global das viagens voluntárias excede os 2 biliões de dólares por ano. Segundo Sujun Pariyar (2017), na plataforma *Thrive Global*, os Estados Unidos da América lideram o mercado mundial do turismo voluntário, seguindo-se a Alemanha, a Dinamarca, o Reino Unido e a Espanha. Assim, recorrendo às palavras de McGehee (2014), constata-se que:

[...] o turismo voluntário poderá tornar-se a forma mais sustentável de turismo: uma que contribui para a saúde económica de uma comunidade através da combinação de um consumo limitado de recursos (com os turistas voluntários alojados em estabelecimentos geridos localmente, usando o transporte público e limitando o seu uso de água e outros recursos escassos) e da injeção de dinheiro na comunidade de modo a limitar as fugas (como por exemplo comer alimentos cultivados e preparados localmente, frequentar restaurantes e alojamentos locais, comprar artesanato local). (McGehee, 2014, p. 852)

3.3. Caracterização do turista voluntário

3.3.1. Perfil do turista voluntário

Vários autores tentaram traçar o perfil do turista voluntário através da recolha de dados sociodemográficos aquando dos seus estudos exploratórios sobre o fenómeno do turismo voluntário. Por exemplo, na tese apresentada à Universidade de Nova Orleães com o título “*Comparison of Profiles and Expenditures between Volunteer and Leisure Tourists for the New Orleans Metropolitan Statistical Area*”, Ksenia Kirillova (2012) fez uma comparação entre os padrões de despesas, os perfis e as características de viagem dos turistas voluntários e dos turistas de lazer em Nova Orleães. Para a recolha de dados relativa aos turistas voluntários, aplicou um questionário, do qual conseguiu extrair um perfil do turista voluntário, partindo dos dados sociodemográficos solicitados aos inquiridos. Kirillova (2012) apresenta um perfil de turista voluntário maioritariamente do sexo feminino (65%),

entre os 18 e os 24 anos (53%), solteiro (70%) e sem filhos (86%), cuja ocupação principal é a de estudante (51%), na sua maioria com um grau académico (38%) ou com o ensino secundário (33%).

Num outro estudo levado a cabo por Andereck, McGehee, Lee e Clemmons (2012), *“Experience Expectations of Prospective Volunteer Tourists”*, o propósito foi “explorar as expectativas e preferências da experiência de possíveis turistas voluntários” (p. 130). Através de um inquérito divulgado no portal *VolunTourism*, conseguiram chegar também ao perfil de um potencial turista voluntário. A média das idades foi 33 anos, sendo que 40% dos inquiridos se situava entre os 20 e os 30 anos. Especificamente, houve um maior número de inquiridos entre os 26 e os 30 anos, seguindo-se a faixa etária dos 21 aos 25 anos e dos 31 aos 35 anos. A maioria dos respondentes era também do sexo feminino (74%). Estes autores apresentaram resultados relativamente à experiência de viajar, pelo que, entre os inquiridos, 42% já tinha feito uma viagem de lazer por mais de 14 dias, 83% era experiente em viagens internacionais e 71% tinha viajado para locais onde não sabiam falar a língua oficial. Além disso, a maioria não era voluntário regular no seu país de residência, sendo que apenas 41% fazia cinco horas ou menos de voluntariado por semana em “casa” e 32% nunca tinha feito voluntariado.

O estudo feito pela *GeckoGo (State of the Volunteer Travel Industry 2009)* também apresentou o sexo feminino como o maior praticante de turismo voluntário em que 64% dos respondentes eram mulheres que estavam naquele período a fazer voluntariado ou já o tinham feito antes. Além disso, este mesmo estudo revelou que 57% dos inquiridos já tinha viajado sozinho e apenas 31% o tinha feito na companhia de amigos.

Por sua vez, Brown e Morrison (2003), no seu estudo *“Expanding Volunteer Vacation Participation An Exploratory Study on the Mini-Mission Concept”*, analisaram um grupo de potenciais “*vacation travellers*” (considerados neste projeto como turistas voluntários), conseguindo esta amostra através de uma lista de emails fornecida pela *Ambassadair Travel Club*, o maior clube de viagens dos Estados Unidos da América. Apesar das limitações, os autores apresentaram um perfil de turista voluntário diferente, mas não menos relevante. Quanto ao sexo, a maioria dos respondentes foram também mulheres (75%), talvez porque:

[...] ficam [mais vezes] em casa e, por isso, têm tempo de fazer compras online na Internet. As mulheres podem ter mais probabilidade de concluir uma pesquisa com alguma referência a crianças necessitadas. Além disso, as mulheres podem ser as compradoras de férias da família e estar mais dispostas a explorar a Internet para obterem informações de planeamento de férias. (Brown & Morrison, 2003, p. 80)

Ainda neste mesmo estudo, a maior parte dos respondentes tinha um rendimento familiar consideravelmente bom e 64% dos respondentes possuíam um grau académico; os autores apontam para a existência de “algum indício de associação entre o voluntariado no local de residência e o interesse no voluntariado em férias” (Brown & Morrison, 2003, p. 80). Há, ainda:

[...] uma potencial relação positiva entre o nível de educação e o interesse no voluntariado em férias, sendo aqueles com pós-graduações os mais interessados neste conceito de férias. Adicionalmente, pareceu que aqueles que tiram férias mais frequentemente são os mais interessados no voluntariado enquanto passam férias. (Brown & Morrison, 2003, p. 80)

Em termos de áreas de interesse para a prática do voluntariado, destacam-se: artes e artesanato (45,3%), acompanhamento de crianças órfãs (44%), atividades educacionais (39,8%), construção de projetos (29,4%), atividades de aptidão física (22,3%) e assistência médica (21,4%), pelo que a restante percentagem representa outras respostas. No entanto, é na faixa etária que o perfil do turista voluntário ao qual chegaram Brown e Morrison (2003) diverge daquele apresentado por Kirillova (2012) e Andreck et al. (2012). Salienta-se que os respondentes do estudo de Brown e Morrison (2003) pertenciam a uma faixa etária acima dos 50 anos, uma vez que eram membros de um clube cujo target se apresentava como “mercado maduro”, ou seja, pessoas mais seguras financeiramente que, eventualmente, já tinham cuidado de crianças pequenas (filhos) e tinham mais tempo para lazer, estando mais preparadas para a prática do voluntariado.

Após a análise destes três estudos (Andreck et al., 2012; Brown & Morrison, 2003; Kirillova, 2012), a conclusão genérica à qual se chega relativamente ao perfil do turista voluntário é que são as mulheres que mais se dedicam à prática de turismo voluntário, apesar de, claramente, existirem praticantes do sexo masculino. No seu todo, pertencem a uma faixa etária bastante diversificada, mas que, maioritariamente, não ultrapassa os 30 anos, pertencendo à geração dos *Millenials* (indivíduos nascidos entre 1980 e 2000), com exceção do perfil de turista voluntário específico apresentado por Brown e Morrison (2003).

Completando com dados do artigo de Sujan Pariyar (2017), publicado no portal *Thrive Global*, os turistas voluntários caracterizam-se por serem adolescentes ou jovens, de mente aberta, entusiastas e aventureiros, na sua maioria estudantes que, ao terminar um ciclo de estudos, decidem fazer um ano sabático (comummente conhecido pelo termo inglês *gap year*) para se dedicarem a atividades de carácter voluntário e humanitário com o objetivo de sair da sua zona de conforto e fazer a diferença.

Seguidamente, identificam-se as motivações principais que levam um turista a dedicar uma parte da sua viagem à prática de serviço voluntário numa comunidade local.

3.3.2. Motivações do turista voluntário

Desde a primeira abordagem feita por Wearing, em 2001, sobre o turismo voluntário, a principal motivação do turista voluntário apresentada é a “procura de experiências mais sustentáveis e responsáveis que proporcionam benefícios às comunidades locais e uma aprendizagem transformadora aos voluntários” (Wearing et al., 2017, p. 512). Mais explicitamente, as motivações para a prática de turismo voluntário passam pelo altruísmo, pelo autodesenvolvimento, pelo simples “dar” à comunidade anfitriã, pela participação no desenvolvimento comunitário e pela compreensão cultural (Wearing & McGehee, 2013).

Quanto às motivações para viajar num regime de turismo voluntário, o estudo da *GeckoGo*, em 2009, revelou que 38% dos respondentes procurava a prática de voluntariado no exterior porque queriam ser úteis, enquanto 21% queria ter uma experiência de aprendizagem pessoal (Nestora, 2009). Em termos de atividades, 62% dos inquiridos pretendia fazer trabalho humanitário e 53% queria contribuir para o desenvolvimento comunitário (*State of the Volunteer Travel Industry 2009*).

Através de um *focus group*, Brown (2005) analisou os fatores de motivação e os benefícios do turismo voluntário com base nas perspetivas de turistas que dedicam uma pequena parte do seu tempo a atividades de voluntariado no destino. Para tal, utilizou uma categorização baseada na mentalidade dos participantes, dividindo-os em *volunteer-minded* e *vacation-minded* (Brown & Morrison, 2003). Por um lado, existem os

volunteer-minded que se dedicam inteiramente ao voluntariado, sendo a sua viagem para determinado destino baseada numa missão ou serviço numa comunidade. Por outro lado, existem os *vacation-minded* sobre os quais incide o artigo científico de Brown (2005). Segundo a autora, estes são os verdadeiros turistas voluntários, aqueles que praticam o *voluntourism* e que constituem o nicho de mercado dos operadores turísticos e organizações de turismo voluntário. O seu lema é “viajar com um propósito”; não só experimentar novas aventuras, vivenciar novas culturas e conhecer novos destinos, mas também dedicar uma pequena parte do seu tempo a atividades de voluntariado, porque querem “fazer a diferença”, contribuindo para o bem-estar das comunidades locais do destino. Brown (2005) afirma ainda que a prática de turismo voluntário “realça as relações de forma multifacetada” (p. 494): a interação entre os residentes de uma comunidade e os membros de um grupo de viagem (pessoas que têm interesses e valores similares, que são *like-minded*) ou de uma família (quando viajam, em família, neste registo de turismo, o que contribui, por exemplo, para o aprofundamento do conhecimento das crianças sobre o mundo real onde existem outras crianças cuja sobrevivência é objetivo do quotidiano) origina uma compreensão e valorização mútuas, bem como relações de amizade e laços familiares mais fortes.

Para que a experiência do turista voluntário seja benéfica, tanto para si como para a comunidade que o irá receber, será meritório que o mesmo invista na sua formação, enquanto parte integrante do processo de *capacity building* que decorrerá nessa mesma comunidade (tenha-se sempre por referência o programa de capacitação e treino que a autora propõe no capítulo 5). Assim, o turista voluntário poderá concretizar com toda a legitimidade aquilo com que se irá comprometer ao adquirir a experiência ou ao inscrever-se em determinado programa de voluntariado.

3.3.3. Formação do turista voluntário em *capacity building*

Enquanto turista voluntário, o indivíduo deve apostar na sua condição de voluntário, começando o seu trabalho ainda no país de residência. Esse trabalho começa pelo desenvolvimento dos seus conhecimentos e das suas competências (*capacity building*) antes de iniciar a aventura no país que o irá receber. É extremamente importante que o indivíduo tenha consciência das proporções que as suas ações podem tomar, podendo estas resultar

tanto em benefícios como em prejuízos para a comunidade anfitriã. Se o turista voluntário perceber a importância da sua formação antes de partir, quando chegar a hora de iniciar o trabalho voluntário terá mais e melhores ferramentas para proceder corretamente e ajudar verdadeiramente a comunidade anfitriã.

A Organização Mundial de Turismo dispõe de um corpo operativo, a *UNWTO Academy*, cujo principal objetivo é “apoiar os Estados-Membros na formulação e implementação de políticas, planos e instrumentos educacionais que efetivamente contribuam para a melhoria da qualidade, competitividade e sustentabilidade do setor de turismo” através de um “programa de trabalho sobre Educação e Treino” (UNWTO Academy, n.d.). Dada a importância do *capacity building* no setor do turismo, a OMT dispõe de vários programas, mas, nesta instância, apenas interessa fazer referência ao *UNWTO.Volunteers* que se concentra na capacitação de indivíduos que queiram ser verdadeiros transmissores de conhecimentos e competências junto das comunidades onde irão exercer o seu trabalho voluntário. Este programa tem por objetivo treinar jovens profissionais do turismo para que possam fazer desta atividade um instrumento de alívio da pobreza, promotor do desenvolvimento. Os indivíduos adquirem novas ferramentas na área do turismo de modo a serem capazes de transmitir *know-how* teórico-prático às comunidades dispostas a ter iniciativas relacionadas com o desenvolvimento sustentável do turismo (UNWTO, n.d.-c). Portanto, está dividido em duas áreas de trabalho:

- **Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento** que, além de treino na área do desenvolvimento e cooperação internacional, confere aos participantes acesso direto ao *UNWTO.Volunteers Corps*, dando-lhes a oportunidade de trabalhar num país em desenvolvimento (UNWTO, n.d.-c).
- *UNWTO.Volunteers Corps: Volunteers in action!* em que os voluntários, que participaram previamente no Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento, fazem parte da assistência ao desenvolvimento, orientando diretamente *stakeholders* locais na implementação de programas e projetos de desenvolvimento sustentável. Estes voluntários, profissionais de turismo, também apoiam os governos dos Estados-Membros da OMT (que são países em desenvolvimento),

combatendo lacunas existentes na gestão e planeamento do setor do turismo (UNWTO, n.d.-c).

Dada a sua complexidade, este programa da *UNWTO Academy* confere, a qualquer indivíduo que o frequente, um estatuto de voluntário bastante elevado e completo. Convém salientar que, para contribuir positivamente para o desenvolvimento da comunidade, o turista voluntário deve ser qualificado para que o trabalho que vai executar seja de boa qualidade e o mais benéfico possível para a comunidade anfitriã. Desta forma, o mesmo pode enveredar pela frequência num curso da área do turismo numa instituição de ensino (escolas profissionais, escolas superiores ou universidades) ou simplesmente participar regularmente em formações acreditadas, por exemplo, por ONG ou outras entidades que validem as suas valências.

O indivíduo que pretende ingressar numa experiência de turismo voluntário recorre, na maioria das vezes (e como já se pôde constatar até ao momento), a operadores turísticos ou organizações com fins lucrativos, pelo que a experiência que adquirem é um produto mercantilizado. Ao adquirirem a experiência, têm uma pequena formação antes da sua partida para que se possam preparar para o choque cultural que poderão vir a sofrer. No entanto, essas pequenas formações não abrangem algo essencial: avaliação das competências do indivíduo de modo a perceber se as mesmas são adequadas ao projeto associado à experiência adquirida. No seu artigo, “*The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism*”, Raymond e Hall (2008) sublinham que “é essencial que os voluntários sejam adequadamente qualificados e preparados para que sejam percebidos de forma positiva pelos seus anfitriões [comunidade recetora] e possam dar uma contribuição genuína, em vez de simplesmente absorver tempo e recursos” (p. 538).

Uma outra conclusão à qual também chegam é que:

[...] é essencial que as organizações anfitriãs [do país de destino do turista voluntário] tenham o controle do programa [no qual o turista voluntário está a participar] para garantir que os projetos não sejam impostos inapropriadamente às comunidades anfitriãs. Isso também ajudará a garantir que se desenvolve um ambiente de poder e propósito compartilhados pelo “anfitrião” e o “convidado”. (Raymond & Hall, 2008, p. 539)

No seguimento das conclusões de Raymond e Hall (2008) enunciadas, será proposto no capítulo 5 do presente projeto um programa de capacitação destinado a comunidades locais para que estas reúnam ferramentas cognitivas (conhecimentos e competências) com vista à gestão de pequenos modelos de negócio turísticos. Este programa contará com a participação de turistas voluntários, selecionados consoante as suas valências, para que possam responder, da melhor forma possível, às necessidades comunitárias. O objetivo principal é fazer com que o turismo seja para estas comunidades um instrumento de alívio da pobreza, contribuindo não só para o aumento das suas receitas, mas também para o seu desenvolvimento, de preferência, sustentável.

3.4. Críticas ao turismo voluntário: como ultrapassá-las?

Mesmo sendo uma forma alternativa de turismo, baseada em princípios sustentáveis, também se insinuam várias críticas à prática do turismo voluntário. A maior delas todas parece ser o facto de os operadores turísticos e organizações que comercializam esta prática de turismo não prestarem a devida atenção aos aspetos menos positivos que esta apresenta. Daí que as principais críticas ao turismo voluntário se relacionem com os impactes negativos que este pode causar não só na comunidade que acolheu o voluntário, mas também neste último que não fica indiferente ao choque cultural que viveu e aos momentos que partilhou com a comunidade onde esteve inserido.

Sendo o turismo voluntário uma forma de turismo cada vez mais popular, tem sido notório, ao longo do tempo, um aumento do número de empresas ou organizações que o promovem. Constituindo um nicho de mercado promissor e emergente, os operadores turísticos e organizações com fins lucrativos veem uma oportunidade lucrativa na difusão do turismo voluntário, partindo da divulgação e venda de experiências em massa (*commodified experiences*) àqueles que desejam viajar com um propósito e fazer a diferença.

Há quem defenda ideias menos positivas acerca do turismo voluntário, afirmando que as suas práticas deixam “marcas” negativas e irreversíveis nas comunidades anfitriãs. Além disso, intensifica-se a ideia de que quem lucra seriamente são as empresas e organizações que promovem os programas de turismo voluntário cujo foco incide principalmente nas

expectativas e comportamentos dos turistas, esquecendo o destino e as comunidades anfitriãs (Everingham, 2015; Palacios, 2010; Wearing & McGehee, 2013).

Segundo Guttentag (2009), os impactes negativos apontados ao turismo voluntário não se aplicam a todos os programas e experiências de turismo voluntário. Existem uns mais viáveis que outros, uns com mais aspetos positivos e outros com mais aspetos negativos, não se caracterizando nenhum como o mais ou menos perfeito. Aliás, de acordo com Benson (2015), na hora de escolher a sua experiência de voluntariado, o turista deve avaliar e comparar as várias opções existentes para determinar se, e como, irá “fazer a diferença”. Apesar de ser uma forma alternativa de turismo, de contribuir largamente para o desenvolvimento sustentável das comunidades e de ter impactes mais positivos que o turismo de massas, o turismo voluntário encontra-se, mesmo assim, num grande dilema: “como pode o turismo voluntário ser desenvolvido em regiões onde é muito necessário sem criar problemas a longo-prazo para as comunidades locais?” (Wearing et al., 2017, p. 512). Portanto, Guttentag (2009) defende que a solução para a diminuição dos impactes negativos do turismo voluntário não é o abandono desta prática alternativa de turismo. Na verdade, os impactes negativos são “possíveis consequências que devem ser reconhecidas e evitadas”, pelo que “uma maior consciencialização sobre esses impactes permitirá que os gestores de projetos desenvolvam empreendimentos de turismo voluntário de forma mais benéfica tanto para as comunidades de acolhimento como para os voluntários” (Guttentag, 2009, p. 538).

Apresentando concretamente alguns “possíveis impactes negativos do turismo voluntário”, o mesmo autor destaca os seguintes:

- **negligência dos desejos dos habitantes locais** cuja causa principal é a mercantilização dos programas e experiências de turismo voluntário, levando ao aumento das receitas graças à aquisição pelos turistas, público-alvo que os comerciantes têm de cativar, esquecendo a comunidade anfitriã, bem como os seus desejos.
- **entreve ao progresso do trabalho na comunidade e execução medíocre do trabalho voluntário**, resultando ambos dos poucos ou nenhuns requisitos exigidos aos voluntários para a participação nos vários programas de turismo voluntário existentes no mercado. Fala-se em mercado, pois a maioria das experiências estão associadas a operadores

turísticos e organizações com fins lucrativos. No entanto, mesmo algumas organizações sem fins lucrativos e também algumas ONG mostram algum desleixo nesta cláusula dos requisitos. Brown e Morrison (2003, p. 77) corroboram que “a única competência requerida [aos voluntários] por muitas destas organizações é o desejo de ajudar os outros”.

- **ruptura das economias locais**, uma vez que a comunidade nem sempre beneficia economicamente ao acolher voluntários. Pelo contrário, na maioria dos casos, os voluntários vêm ocupar postos de trabalho dos habitantes locais e incentivar à dependência dos mesmos, não promovendo o desenvolvimento do *community capacity building*. Por isso, quando os voluntários regressam aos seus países/locais de origem, a comunidade vê-se desprovida de competências e recursos para continuar o que estes começaram.
- **intensificação das conceptualizações do "outro"**, isto é, a intensificação da dualidade “nós”, voluntários, pessoas que vivem num país desenvolvido versus “eles”, residentes das comunidades locais mais desfavorecidas que precisam de ajuda e recursos para enfrentar as adversidades do seu quotidiano. A intensificação da existência de um “outro” mais fraco, com menos capacidades e competências propicia um certo neocolonialismo, uma vez que o turista voluntário, detentor de poder económico e competências, terá a tentação de se apresentar perante a comunidade onde está inserido como entidade superior, cujo poder e sabedoria ultrapassa a dos habitantes locais.
- **racionalização da pobreza**, sendo esta um estado socialmente aceite pelas comunidades dos países em desenvolvimento. “São pobres, mas felizes!” é uma frase que qualquer pessoa já pronunciou, pelo menos uma vez, referindo-se aos habitantes do terceiro mundo. O facto de nunca terem sido habituados a utilizar algo ou simplesmente de não terem conhecimento da existência de algo faz com que as comunidades locais fiquem indiferentes aos benefícios ou mudanças que determinado objeto lhes poderia trazer, não se preocupando, simplesmente, com isso.
- **a incitação à mudança cultural** começa quando o turista voluntário evidencia práticas do seu quotidiano junto da comunidade local onde está inserido. Quem se envolve com maior frequência no turismo voluntário são pessoas com maior poder económico, provenientes de países desenvolvidos e que, naturalmente, contrastam com os habitantes das comunidades locais dos países em desenvolvimento para onde se deslocam. O modo de vida do voluntário entra em colisão com o modo de vida da comunidade anfitriã,

porque o primeiro tem poder económico e possui determinadas práticas no quotidiano às quais a comunidade local não consegue ter acesso, mas anseia imitar.

Segundo Pariyar (2017), num artigo publicado na plataforma *Thrive Global*, algumas das razões que fazem do turismo voluntário um tema controverso são:

- a existência de taxas elevadas e pouco transparentes de participação nos projetos de voluntariado;
- o envolvimento dos voluntários em projetos sérios (como o bem-estar das crianças) sem terem qualquer preparação e formação;
- a ocupação dos empregos dos habitantes locais pelos voluntários;
- a existência de projetos de voluntariado que são, na verdade, planos desonestos para extorquir dinheiro;
- os períodos de voluntariado muito curtos.

O facto de não existir uma legislação específica para o turismo voluntário faz com que as questões burocráticas relativas aos programas e experiências não sejam uniformes, resultando numa justiça social deficitária que avassala principalmente as comunidades anfitriãs. Quanto a esta questão, Sin (2009) afirma: “[...] se o turismo voluntário continuar a ser organizado de uma forma apolítica que negligencia o compromisso crítico com questões de democracia e cidadania ativa, poderá facilmente deixar de atingir as suas intenções de ser “pro-poor” ou de enfrentar desigualdades sociais” (p. 497).

No artigo publicado no website da empresa *Go Overseas* sobre “*The Voluntourist's Dilemma: What is the Cost of Giving Back?*”, Biddle (2016) também aborda a questão da legislação na indústria do turismo voluntário, afirmando que:

É uma indústria que precisa de regulamentos e deve ser baseada em padrões de eficácia e sustentabilidade. [...] A mentalidade de “salvar o mundo” que o turismo voluntário personifica é louvável e precisamos de ideias novas e idealismo juvenil quando abordamos questões mundiais. No entanto, também precisamos de pensamento sistemático, estratégias pragmáticas e uma alocação de recursos bem planeada. Precisamos de capacitar as comunidades locais para que manifestem a mudança que desejam ver acontecer e não apenas a mudança que uma empresa a meio mundo de distância decide que estas precisam. (Biddle, 2016)

No mesmo artigo, a autora apoia o turista voluntário, encorajando-o a voluntariar-se, mas da melhor maneira possível, sem que esse seu desejo prejudique a comunidade que o vai acolher.

Há algo que é melhor do que nada. Reconhece a tua ignorância e o facto de viajares como um turista. Abraça o teu papel de visitante em vez de reivindicares o papel de salvador. A maneira de ajudar uma comunidade não é supores que sabes como resolver isso e que ires lá, tu mesmo, será uma solução. Em vez disso, procura quem conheça melhor a comunidade e o desenvolvimento. Ajuda-os a ajudar as comunidades. (Biddle, 2016)

Completa esta ideia, acrescentando: “Lembra-te também de que ensinar um local é como ensinar um homem a pescar. Ao transmitires as tuas habilidades, terás um impacte muito maior do que se agisses de outra forma” (Biddle, 2016).

Portanto, a preocupação central das organizações e dos seus voluntários deverá incidir na minimização dos impactes negativos que possam constituir problemas a curto ou longo-prazo para a comunidade. Contudo, é inevitável, por exemplo, que não haja impactes a nível emocional na hora dos voluntários regressarem ao seu local de origem. A comunidade anfitriã cria, na maior parte dos casos, laços muito fortes com os turistas que as auxiliam, podendo ter dificuldades em habituar-se à ausência dos mesmos. Ainda que, na atualidade, a distância possa ser combatida com as redes sociais, também os turistas voluntários se deparam com a dificuldade de regressar à sua vida quotidiana e agir como se nada se tivesse passado (Wearing & McGehee, 2013).

3.5. Conclusão

Após caracterizar separadamente os dois conceitos que formam o fenómeno do turismo voluntário – turismo e voluntariado – recorreu-se à primeira definição desta tipologia de turismo dada por Stephen Wearing, em 2001, no seu livro *“Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference”*, considerada o alicerce de todas as outras definições enunciadas posteriormente. Por conseguinte, turismo voluntário é uma forma alternativa de turismo em que os indivíduos “se voluntariam de forma organizada para fazer férias que envolvam ajuda ou alívio da pobreza material” (Wearing, 2001, p. 1) tendo acesso no destino a “elementos

tradicionais de viagens e turismo - artes, cultura, geografia, história e recreação” (What Is VolunTourism?, n.d.). Brown (2005) também define turismo voluntário, mas sob o ponto de vista dos operadores turísticos cujo objetivo principal é oferecer “aos viajantes uma oportunidade de participar numa excursão opcional que tem uma componente de voluntariado” (Brown, 2005, p. 480).

Através da análise dos estudos de Andereck et al. (2012), Brown e Morrison (2003) e Kirillova (2012), chegou-se a um potencial perfil de turista voluntário que, resumidamente, se caracteriza por ser maioritariamente do sexo feminino, pertencente à faixa etária que engloba os *Millenials* (indivíduos nascidos entre 1980 e 1996) e que quer sair da sua zona de conforto, fazendo a diferença. Sujan Pariyar (2017) faz referência aos jovens ou adolescentes que aproveitam o seu *gap year* para embarcar numa aventura de voluntariado fora do seu país, muitas vezes com uma cultura totalmente diferente. É de sublinhar que Brown e Morrison (2003) chegaram a um perfil de turista voluntário cuja faixa etária muda radicalmente (acima dos 50 anos), já que os indivíduos inquiridos faziam parte de um clube em que o público-alvo era mais maduro, tendo experiência de vida (casados, com filhos já crescidos e, por isso, mais aptos a realizar trabalho voluntário com crianças, por exemplo).

Relativamente às críticas apontadas ao turismo voluntário que advêm dos impactes negativos procedentes desta forma alternativa de turismo, Guttentag (2009) fala em negligência dos desejos dos habitantes locais, entrave ao progresso do trabalho na comunidade e execução medíocre do trabalho voluntário, rutura das economias locais, intensificação das conceptualizações do “outro”, racionalização da pobreza e incitação à mudança cultural. Por sua vez, Sujan Pariyar (2017) aponta alguns fatores que tornam o turismo voluntário num tema sensível, principalmente para muitas organizações não-governamentais que veem no turismo voluntário uma ameaça para a “saúde” das comunidades locais que apoiam. Esses fatores resumem-se a elevados custos de participação nos programas de turismo voluntário, os quais apresentam uma curta duração de permanência no destino e não exigem formação dos turistas voluntários nas áreas em que vão atuar. Por vezes, os turistas voluntários, que não são remunerados, ocupam o lugar dos habitantes locais, deixando-os sem emprego. Ainda nesta linha de pensamento, o indivíduo que irá auxiliar uma comunidade local, não deverá atuar sozinho, mas em sintonia com os habitantes locais, mostrando-lhes como se faz

algo e oferecendo-lhes ferramentas para que possam continuar o trabalho começado de modo a terem resultados não só a curto-prazo, mas também num futuro mais longínquo.

Sin (2009) e Biddle (2016) intensificam a questão da necessidade de existir uma legislação para a prática de turismo voluntário. Através da criação e implementação de leis que regulamentem o turismo voluntário, será possível ultrapassar muitas das controvérsias subsistentes em torno desta forma alternativa de turismo, que tanto pode contribuir para a redução da pobreza nos países em vias de desenvolvimento. A elaboração de uma política para o turismo voluntário poderá tornar a sua prática mais legítima, evitando também que os operadores turísticos usem e abusem desta tipologia de turismo como fonte de receitas. Talvez uma das prioridades seja estabelecer uma lei que leve à diminuição da comoditização do produto “turismo voluntário” de modo que a prática do mesmo se centre no auxílio às comunidades locais, não negligenciando as suas necessidades.

O que separa o turismo voluntário do turismo de massas é o facto de o turista pagar para se voluntariar, ajudando uma comunidade no seu quotidiano e tentando dar resposta às suas necessidades. Caso contrário, se o objetivo for corresponder às necessidades do turista, em que medida é que o turismo voluntário se destacará das outras formas de turismo? Na verdade, os únicos desejos do turista a ter em consideração são a sua vontade de querer fazer a diferença e ser útil, sendo estas as motivações que o levaram a escolher tal forma de turismo. Portanto, é reencaminhado para países onde a sua ajuda poderá ser efetivamente notória. No entanto, é de sublinhar a importância da legitimidade do trabalho que irá realizar, não devendo descurar da formação do seu *capacity building*. Por mais básicas que sejam as atividades a desempenhar, deve ter em conta a formação de novas competências e novos conhecimentos para concretizar a sua ação voluntária e solidária da forma mais justa possível, não só para a comunidade, mas também para si, querendo, com certeza, realizar um trabalho exímio que surta efeitos a curto e longo-prazo.

Interligando o presente capítulo com o capítulo anterior sobre a capacitação das comunidades locais e o turismo sustentável, conclui-se que é possível conjugar o turismo voluntário com o *community-based tourism*, uma vez que a maioria das comunidades que abraça este tipo de turismo necessita de auxílio na gestão dos seus pequenos negócios

turísticos. Tanto o turismo voluntário (o turista dedica parte do seu tempo a atividades de carácter voluntário, contribuindo para o alívio da pobreza material da comunidade onde está inserido) como o *community-based tourism* (integração dos residentes de uma comunidade no setor do turismo e prestação de serviços de apoio ao setor pelos mesmos, esperando-se que beneficiem com as receitas e que estabeleçam entre si algumas relações de parceria) são formas alternativas de turismo que se incluem no chamado *pro-poor tourism*. Este não é um tipo específico de turismo, mas sim uma abordagem geral da redução da pobreza através do turismo (Telfer & Sharpley, 2008), esperando-se que a atividade turística e os seus impactes positivos se tornem num meio de subsistência das populações mais desfavorecidas, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida (Rogerson, 2006).

CAPÍTULO 4. Metodologia

4.1. Introdução

O capítulo que se inicia justifica a metodologia utilizada ao longo do projeto, desde que foi formulado o problema que conduziu toda a investigação até às conclusões provenientes da recolha dos dados primários e secundários.

O planeamento da investigação iniciou-se com a formulação do problema que surgiu, em grande parte, da experiência de voluntariado da autora num país em desenvolvimento do continente africano e o qual se pretende ver resolvido no final deste projeto. Portanto, todo o projeto corrobora a possibilidade de se conseguir solucionar a falta de competências e conhecimentos das comunidades mais desfavorecidas face ao setor do turismo contando com o auxílio de turistas voluntários. Como? Propondo um programa de capacitação e treino na área do turismo que englobe a participação de turistas voluntários, isto é, turistas que desejam dar um sentido mais responsável e solidário à sua viagem. As comunidades dos países em desenvolvimento apresentam uma qualidade de vida deficitária que se deve, maioritariamente, à falta de ferramentas cognitivas, não permitindo que os habitantes sejam autónomos na resolução dos seus problemas e na satisfação das suas necessidades.

Neste capítulo está presente uma breve revisão da literatura que esclarece o que é uma investigação em turismo e como proceder ao seu planeamento, bem como quais os métodos e técnicas de investigação existentes. No caso específico do presente projeto, a autora optou por um método de investigação exploratório com recurso à análise qualitativa de dados primários (aplicação de um inquérito por entrevista semiestruturada junto de três grupos de indivíduos e cuja análise de conteúdo permitiu averiguar alguns tópicos importantes para auxílio posterior na planificação do programa pretendido) e secundários (abordagem ao programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy* e análise de testemunhos de alguns dos seus participantes, bem como análise de projetos comunitários financiados pela Fundação ST-EP), sendo este o modelo de análise utilizado.

Através do cruzamento de informação, proveniente da revisão da literatura sobre as temáticas que compõem este projeto (capítulos 2 e 3) e a análise dos dados recolhidos (capítulos 4 e 5), tornou-se viável construir o programa de capacitação e treino na área do turismo para comunidades mais desfavorecidas, que se encontra exposto no capítulo 5.

4.2. Planeamento da investigação

A investigação em turismo situa-se dentro do quadro de investigações das ciências sociais, mas é ainda muito incipiente. Isto deve-se ao facto de o turismo ser um setor multidisciplinar (economia, sociologia, psicologia, planeamento, gestão, marketing, ciência política, história, geografia, etc.) que integra conceitos muito heterogéneos. Apesar dos avanços serem já notórios, há um mundo a descobrir na área do turismo. Segundo a OMT, a investigação em turismo é:

A formulação de perguntas, a sistemática recolha de informação para responder a essas perguntas e a organização e análise dos dados com a finalidade de se obter padrões de comportamento, relações e tendências que ajudem ao entendimento do sistema, à tomada de decisões e à construção de previsões sob o leque dos vários cenários alternativos do futuro. (OMT, 2001, p. 4)

Sendo o turismo um setor em expansão, torna-se essencial promover constantemente a investigação (não só teórica, mas também prática) neste campo de modo a (OMT, 2001):

- entender integralmente o seu funcionamento;
- auxiliar os governos na tomada de decisão e na gestão e planeamento;
- estudar a realidade do presente para prever situações futuras e promover a atividade turística a longo-prazo;
- responder a questões que possam solucionar problemas não só do setor, mas dos territórios/comunidades onde este está a ser desenvolvido;
- oferecer um valor acrescentado às empresas do setor, uma vez que a aposta no *capacity building* aumenta o conhecimento, diferenciando-as dos concorrentes;

Com base na publicação da OMT (2001, p. 6), para se concretizar uma boa investigação em turismo, devem cumprir-se as etapas que se seguem, devidamente ordenadas:

- A **abordagem e justificação do problema** dão início ao processo de investigação, pois é nesta instância que se formula o problema a investigar, estabelecem-se objetivos a alcançar, delineiam-se estratégias de investigação, planeiam-se prazos de conclusão das várias tarefas, pondera-se quais os resultados que se pretende obter, tendo em conta a experiência do investigador.
- A **construção do modelo teórico** diz respeito à determinação dos conceitos, hipóteses e/ou variáveis. Neste projeto, a autora optou por formular um conjunto de objetivos a atingir ao invés de testar hipóteses ou descrever a relação entre variáveis, uma vez que esta metodologia se adequa melhor ao que pretende propor no capítulo 5 (programa de capacitação e treino para comunidades locais mais desfavorecidas). Assim, toda a investigação se baseia nesses objetivos, procedendo-se à revisão da literatura existente sobre os conceitos e temáticas escolhidos, bem como à sua aplicação prática aquando da proposta do programa.
- Para se realizar o estudo empírico é necessário **escolher a população na qual se vai centrar o estudo e determinar a amostra e o seu tamanho**, selecionando-a a partir de um processo de amostragem específico.
- Para a **codificação e obtenção de dados** é preciso escolher um instrumento de recolha de dados para, posteriormente, serem analisados.
- A **análise dos resultados** diz respeito à apresentação e interpretação dos mesmos, devendo estes corresponder aos objetivos propostos inicialmente.
- Finalmente, com base na análise dos resultados e na sua aplicação prática, tecem-se as **conclusões do estudo**.

Relativamente à **formulação do problema de investigação**, este resultou, principalmente, da experiência de voluntariado da autora na República do Benim, em África, mas também do seu interesse pela área do turismo e pelas formas de turismo alternativas, responsáveis e *pro-poor*. Além disso, efetuou-se também uma breve pesquisa exploratória sobre conceitos relacionados com o tema escolhido como *capacity building*, *community capacity building*, *community-based tourism*, desenvolvimento sustentável, Objetivos de Desenvolvimento

Sustentável, turismo sustentável e turismo voluntário. Após este trabalho prévio, definiu-se a questão que traduz o problema de investigação:

Em determinado território que evidencia a sua potencialidade enquanto atração de visitantes, será possível solucionar a falta de competências e conhecimentos das populações mais desfavorecidas face ao setor do turismo, contando com o auxílio de turistas voluntários na implementação de programas de capacitação?

No que diz respeito à **construção do modelo teórico**, Veal (2006) intensifica a importância de rever investigações e artigos já existentes sobre qualquer tema que se pretenda analisar, afirmando que isso “é um passo vital no processo de pesquisa” (Veal, 2006, p. 121). Ainda que uma investigação seja inovadora, terá como referência conceitos ou temáticas já abordados previamente por outros estudiosos da área. Portanto, recorrer à literatura existente não só acrescenta valor a uma investigação em curso como auxilia o investigador no desenvolvimento dos seus objetivos. Assim, a **revisão da literatura** apresenta várias funções (Veal, 2006, p. 121):

- É a base de toda a investigação;
- É uma fonte de ideias sobre os temas a investigar;
- É uma fonte de informação sobre investigações realizadas por outros autores;
- É uma fonte de ideias metodológicas ou teóricas;
- É uma fonte de comparação entre o estudo em curso e outros já realizados;
- É uma fonte de informação que surge como parte integrante ou apoiante da investigação.

Neste projeto, a revisão da literatura foi surgindo em função dos conceitos-chave selecionados inicialmente, após a definição do problema de investigação e do tema do projeto. Esses conceitos-chave (*capacity building*, *community capacity building*, *community-based tourism*, desenvolvimento sustentável, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, turismo sustentável, turismo voluntário) auxiliaram, nomeadamente, na pesquisa de artigos científicos que os abordaram outrora. Tendo em conta os objetivos propostos para esta investigação, a revisão da literatura foi dividida em dois grandes capítulos: “A capacitação das comunidades locais” (capítulo 2) e “Turismo Voluntário”

(capítulo 3). Tal, permitiu construir, através da relação e operacionalização de conceitos, um quadro conceptual que contribuiu, em parte, para a construção do programa de capacitação proposto no capítulo 5.

4.3. Métodos e técnicas de investigação

Pizam (1994) agrupa os **métodos de investigação** em três categorias que se apresentam, de seguida, na tabela 1. O método exploratório está associado a uma investigação de carácter qualitativo (no qual se inclui o presente projeto de investigação), enquanto os métodos descritivo e causal, este último também conhecido como método experimental, integram investigações de carácter quantitativo.

Tabela 1. Caracterização dos métodos de investigação

Investigação Qualitativa	Investigação Quantitativa	
Método Exploratório	Método Descritivo	Método Causal/Experimental
<ul style="list-style-type: none"> - Parte da formulação de um problema para uma investigação mais precisa no longo-prazo. - Decorre da conceção de hipóteses ou formulação de objetivos a cumprir para um estudo mais aprofundado no futuro. - Permite que o investigador se familiarize com o problema de investigação. - Permite a descoberta e apuramento de novas ideias (clarificação de conceitos). - Pela sua flexibilidade, permite considerar todos os aspetos do problema de investigação. - Preza pela procura de relações ao invés de as prever. 	<ul style="list-style-type: none"> - Permite uma descrição sistemática, factual e precisa de factos e características de uma determinada população ou área de interesse com base na sua existência natural, ou seja, avalia uma amostra num dado momento sem tentar alterar o seu comportamento ou as condições em que a mesma existe. - Inclui todas as formas de pesquisa, exceto a experimental e histórica. - Não está limitado a nenhum método de recolha de dados. - Não pode ser usado para estabelecer causalidade. - Fornece ao investigador uma vasta quantidade de informação que o habilitará a construir modelos experimentais. Estes, por sua vez, irão permitir a determinação de causalidade. - A pesquisa em turismo (ciências sociais) usa este método na maioria das vezes, pois os problemas não conduzem diretamente o investigador a um método experimental. - Descreve as características de um determinado grupo. - Estima a proporção de pessoas numa população específica que se comporta de determinada forma. - Faz previsões específicas ou descobre relações e interações entre variáveis. - Principal fraqueza: medidas rígidas de controlo. 	<ul style="list-style-type: none"> - O investigador tem controlo sobre o ambiente onde a experiência é conduzida, escolhendo aleatoriamente os intervenientes/grupos dessa experiência. - Pretende demonstrar a existência de uma relação de causa-efeito entre uma ou duas variáveis independentes ou dependentes. - Testa hipóteses sob determinadas condições que o investigador impõe sobre a amostra. - Estabelece uma comparação entre vários cálculos realizados sob diferentes condições, dos quais o investigador tirará várias conclusões e poderá passar à generalização (através do estudo da amostra aplica as conclusões à população). - Permite a oportunidade de estudar a mudança ao longo do tempo. - Principais fraquezas: o estudo decorre num ambiente artificial, podendo os resultados da investigação ser afetados pelas expectativas do investigador; nas ciências sociais, tem sido um método bastante negligenciado.

Fonte: Elaboração própria com base em Pizam (1994) e Altinay & Paraskevas (2008)

Cada um dos métodos descritos anteriormente (tabela 1) reúne um conjunto de **técnicas** que constituem instrumentos de recolha de dados. Cabe ao investigador, eleger a técnica que melhor se adequa à sua investigação, podendo optar pela recolha de dados primários ou secundários. Os **dados secundários** referem-se a dados já existentes, recolhidos e analisados outrora, talvez, até, com um propósito diferente, e provenientes de fontes públicas ou privadas como, por exemplo, censos, inquéritos ou arquivos. Por sua vez, os **dados primários** são dados totalmente novos, recolhidos especificamente para um projeto, sendo o investigador desse projeto o “usuário primário” desses dados (Pizam, 1994; Veal, 2006). Para proceder à recolha de dados primários, o investigador tem à sua disposição as seguintes possibilidades (Pizam, 1994; OMT, 2001; Veal, 2006):

- **Observação** (participante ou não-participante, isto é, o investigador pode apenas observar ou ser membro integrante da sua própria observação);
- **Comunicação direta** (inquérito por questionário ou método de Delphi enquanto técnicas mais quantitativas ou inquérito por entrevista ou *focus group* enquanto técnicas mais qualitativas).

Posteriormente, ainda no que diz respeito à recolha de dados primários, o investigador decide qual a abordagem mais adequada para a análise dos dados recolhidos. Pode optar por dois tipos de abordagem, quantitativa ou qualitativa, que se apresentam, de seguida, numa tabela comparativa (tabela 2). Enquanto a **investigação quantitativa** é “altamente estatística e principalmente preocupada em estimar números” (Veal, 2006, p. 23), a **investigação qualitativa** “requer uma abordagem mais flexível à conceção e conduta gerais da pesquisa” (Veal, 2006, p. 196).

Tabela 2. Análise qualitativa versus quantitativa

Análise qualitativa	Análise quantitativa
<ul style="list-style-type: none"> - Processo da investigação indutivo e fundamentado na teoria fenomenologista (baseada em fenómenos, acontecimentos). - Descrição ou previsão de fenómenos (ex.: fenómenos turísticos, comportamentos humanos e a sua relação com o turismo, etc.). - Desenvolvimento de uma compreensão do contexto em que fenómenos e comportamentos ocorrem (foco nas experiências e emoções). - Incentiva os informantes a introduzirem conceitos importantes na sua perspetiva e não numa perspetiva pré-determinada pelo investigador. - Forma sistemática de interpretar a realidade e de compreender os fenómenos (por exemplo, turísticos). - Baseada na experiência e julgamento de profissionais (processadores de informação). - Determinação dos limites ou níveis em que uma variável se pode encontrar. - Recolha de grande quantidade de informação. - Amplas preocupações temáticas. - Fenómenos descritos de forma narrativa. - Responde a perguntas sobre uma comunidade, os seus grupos e as interações humanas existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Processo de investigação dedutivo e fundamentado na teoria positivista (consideração pelo que é material e evidente). - Estimativa de valores concretos que uma variável poderá apresentar no futuro - Fenómenos descritos numericamente (uso de métodos estatísticos), o que permite a generalização (as conclusões retiradas através do estudo da amostra podem ser alargadas à população de onde foi recolhida a amostra). - Formulação de questões específicas ou hipóteses. - Determina como uma coisa/variável afeta outra, numa população, quantificando as relações entre variáveis.

Fonte: Elaboração própria com base em Pizam (1994), OMT (2001), Veal (2006) e Altinay & Paraskevas (2008)

Neste projeto, a autora optou pelo **método de investigação exploratório**, procedendo à **análise qualitativa de dados primários e secundários**. No que concerne aos dados primários, estes foram recolhidos através da aplicação de um **inquérito por entrevista semiestruturada** (secção 4.4.2.). Isto, porque o intuito passou por reunir o maior número e variedade de informação para posterior aplicação na construção e planificação do programa de capacitação proposto no capítulo seguinte. Relativamente à seleção dos respondentes ao inquérito por entrevista, a autora utilizou o método de **amostragem não-probabilística** (secção 4.4.2.1.). Quanto aos dados secundários, optou pela apresentação do programa

UNWTO.Volunteers e, posteriormente, pela análise de testemunhos de alguns participantes no mesmo (secção 5.2.1.). Além disso, reuniu alguns projetos que compõem o portefólio da Fundação ST-EP, analisando-os e tomando consciência das várias práticas utilizadas no âmbito da capacitação das comunidades e do desenvolvimento comunitário (secção 5.2.2.).

4.4. Modelo de análise

4.4.1. Definição do problema e objetivos da investigação

Segundo Pizam (1994), o planeamento de uma investigação em turismo tem início a partir da formulação de um problema que conduzirá toda a investigação. Por outras palavras, e tomando como exemplo o presente projeto, a investigação em curso terá de responder a uma questão que está na origem da formulação desse problema, que é o motivo basilar de toda a investigação. Ainda sobre o seu surgimento, uma investigação “surge tanto do interesse, análise e reflexão da pessoa que faz a investigação como da procura do mercado” (OMT, 2001, p. 8). Portanto, conforme já referido anteriormente, a partir da experiência de voluntariado da autora na República do Benim, do seu interesse pela área científica do turismo (principalmente pelas formas de turismo alternativas, responsáveis e *pro-poor*) e do crescimento de um segmento de mercado que procura experiências turísticas que tenham um propósito responsável e solidário, sobreveio a pergunta que provocou a presente investigação:

Em determinado território que evidencia a sua potencialidade enquanto atração de visitantes, será possível solucionar a falta de competências e conhecimentos das populações mais desfavorecidas face ao setor do turismo, contando com o auxílio de turistas voluntários na implementação de programas de capacitação?

No entanto, antes de se ter passado à escolha dos métodos e técnicas, para facilitar a abordagem do tema, resultante do problema de investigação acima enunciado, foram selecionados alguns conceitos-chave, que auxiliaram na delimitação dos constructos teóricos que constituem a revisão da literatura (capítulo 2 e 3). Esta teve sempre por base o objetivo

central do projeto: construção de um programa de capacitação e treino na área do turismo, destinado às comunidades locais mais desfavorecidas, contando com o apoio de turistas voluntários na concretização de algumas fases do mesmo. Assim, no capítulo 2 estabeleceu-se uma relação entre os conceitos de *community capacity building*, *community-based tourism* e turismo sustentável. O turismo é um setor em expansão e os países em desenvolvimento são, cada vez mais, alvo de atração turística. Por isso, é essencial que as comunidades locais consigam dar resposta às necessidades dos visitantes, nomeadamente na prestação de serviços como guias turísticos, alojamento, restauração, artesanato, etc. Por conseguinte, a implementação de programas de capacitação na área do turismo vem capacitar as populações para que estas possam (e consigam) participar autonomamente em atividades económicas do setor do turismo, tirando partido das receitas adquiridas. Participando na prestação de serviços e no setor do turismo, a população estará a contribuir para o desenvolvimento sustentável da sua comunidade e do turismo no seu território, através da prática de um turismo de base comunitária assente em princípios sustentáveis. Por sua vez, o capítulo 3 abrange a conceptualização dos conceitos de turismo e voluntariado e, posteriormente, a conceptualização destes dois como um todo (conceito de turismo voluntário). Posteriormente, reuniram-se dados para encontrar um potencial perfil de turista voluntário, bem como as motivações que o levam a praticar esta forma alternativa de turismo e a importância de construir e desenvolver o seu *capacity* para que esteja habilitado à prática de um voluntariado legítimo.

Após a seleção dos conceitos-chave e a formulação do problema de investigação, definiu-se o tema que intitula o projeto, bem como os objetivos geral e específicos que se pretende cumprir com a revisão da literatura elaborada (capítulos 2 e 3) e a aplicação da metodologia descrita nas próximas secções (capítulos 4 e 5). Como já referido (secção 4.2.), a concretização dos objetivos formulados tomou a vez do teste de hipóteses ou da descrição de relações entre variáveis, pois a autora não julgou pertinente aplicar tais processos neste projeto, dada a componente tão prática do mesmo. No final, espera-se ter atendido a todos os objetivos propostos (que se apresentam de seguida) e, consequentemente, ter resolvido o problema da investigação formulado previamente.

Objetivo Geral

Planificar um programa de capacitação e treino na área da criação e gestão de negócios turísticos, destinado às comunidades locais mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, sendo a sua implementação auxiliada por turistas que dedicam parte da sua viagem a atividades não remuneradas, designando-se, assim, por turistas voluntários.

Objetivos Específicos

1. Analisar o estado da arte de conceitos como *capacity building*, *community capacity building*, *community-based tourism*, desenvolvimento sustentável, turismo sustentável e turismo voluntário.
2. Contribuir para o aumento da investigação e do conhecimento na área do turismo voluntário, responsável e *pro-poor*.
3. Evidenciar a importância da construção do *capacity building* junto de populações mais desfavorecidas, na área do turismo, para que este possa constituir um instrumento de alívio da pobreza.
4. Traçar um perfil do turista voluntário, definir as suas motivações para viajar e demonstrar a importância da sua formação em *capacity building*.
5. Destacar a presença dos turistas voluntários nas comunidades mais desfavorecidas e o seu papel na construção do *community capacity building*.
6. Evidenciar a importância da ação conjunta dos turistas e dos habitantes locais para o desenvolvimento do *community-based tourism* e para o desenvolvimento sustentável do turismo e da comunidade.
7. Perceber como é que as universidades, ONG (Organizações Não Governamentais) e outras entidades poderão integrar programas de capacitação e treino na área do turismo.

8. Alertar a comunidade científica, e principalmente as ONG, da importância do papel do turismo enquanto instrumento de redução da pobreza e da necessidade da criação de programas de capacitação na área do turismo junto das comunidades mais desfavorecidas.

4.4.2. Recolha de dados primários: o inquérito por entrevista

O **inquérito por entrevista** foi o método qualitativo de recolha de dados mais apropriado para o projeto em questão, uma vez que ofereceu maior liberdade de resposta aos entrevistados e, por isso, permitiu à autora do projeto uma compreensão “mais profunda” dos seus pontos de vista, experiências e motivações, algo que não seria tão viável a partir de métodos puramente quantitativos, como o inquérito por questionário (Gill, Stewart, Treasure, & Chadwick, 2008). Seguiu-se a tipologia de **entrevista semiestruturada**, porque, mesmo possuindo uma estrutura ao nível dos assuntos a serem explorados, permitiu o acesso a informação mais rica, complexa e profunda, oferecendo plena liberdade ao entrevistado para falar sobre os temas que lhe foram propostos (Esteves & Azevedo, 1998). Segundo Gill et al. (2008), o facto de haver esta flexibilidade levou à descoberta de informação importante para os inquiridos, mas que não tinha sido considerada previamente pela investigadora, permitindo-lhe desviar-se da estrutura prevista em busca de uma ideia ou resposta mais detalhadas.

4.4.2.1. Constituição da amostra

Uma amostra é uma fração da população total que pode ser estudada tendo em conta um determinado tema proposto pelo investigador. O objetivo deste é tirar conclusões do estudo da amostra e, se esta for representativa, proceder à generalização dessas conclusões à população. No entanto, para que o processo de amostragem seja eficiente, a escolha da população a investigar deve ser feita de forma cuidadosa e muito ponderada para que a generalização seja válida (Altinay & Paraskevas, 2008).

Segundo Altinay e Paraskevas (2008), a utilização de uma amostra probabilística na investigação em turismo é, na maioria dos casos, difícil de alcançar, além de apresentar vários obstáculos como tempo, custos e aspetos éticos. Portanto, os mesmos autores referem que as técnicas de amostragem não-probabilística são uma opção adequada se o intuito do investigador não for descobrir que proporção da população dá uma determinada resposta, mas sim explorar o conteúdo das respostas dadas, uma vez que traduzem as opiniões e ideias da população. Portanto, os indivíduos entrevistados neste projeto foram **escolhidos de forma não-probabilística**, não evidenciando as cláusulas necessárias para constituírem uma amostra representativa, pois nem todos os membros da população tiveram igual oportunidade de serem selecionados para o estudo (Altinay & Paraskevas, 2008). Além disso, o objetivo principal do recurso à entrevista não foi a generalização das conclusões, mas sim a recolha de informação adicional que pudesse auxiliar na planificação do programa de capacitação e treino proposto no capítulo 5.

A seleção da amostra não teve por base nenhum método específico, a não ser o facto de os indivíduos serem escolhidos de modo não-probabilístico. A autora considerou apenas dois critérios para o processo de seleção, não tendo sido necessário impor qualquer limite ao número de indivíduos a entrevistar:

- Viver num país em desenvolvimento, tendo noção da realidade das comunidades mais desfavorecidas;
- Estar, de certo modo, familiarizado com o setor do turismo, nomeadamente com o turismo responsável e *pro-poor*.

Assim, procedeu-se à realização das entrevistas via correio eletrónico ou chamada telefónica, consoante a preferência de cada indivíduo, contactado previamente de modo a saber-se a sua disponibilidade para colaborar com a autora. Os indivíduos entrevistados foram os seguintes:

- **Quatro ONG** com projetos a decorrerem em alguns países em desenvolvimento (países especificados no apêndice correspondente a cada entrevista);
- **Três professores da Universidade Lúrio** (UniLúrio) sediada em Moçambique, mais precisamente, docentes na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas que se situa na Ilha

de Moçambique e a qual disponibiliza os cursos de *Turismo e Hotelaria* e de *Desenvolvimento Local e Relações Internacionais*;

- **Um membro da AIESEC Cabo Verde**, maior organização liderada por jovens e presente em mais de 120 países. Promove experiências profissionais e de voluntariado no estrangeiro direccionadas a todos os jovens que queiram criar um impacto positivo no mundo e na sociedade. A representação da AIESEC em Cabo Verde foi escolhida por este país se apresentar como país em desenvolvimento e se enquadrar na realidade que o programa de capacitação e treino pretende abranger.

É de salientar que, numa primeira abordagem, em que a autora pretendia inquirir apenas ONG, somente três colaboraram. Assim, decidiu optar por uma amostra mais diversificada, incluindo outros grupos de inquiridos. Esta heterogeneidade (três professores, quatro ONG e um membro da AIESEC Cabo Verde) deveu-se ao facto de haver escassez de respostas em cada um dos grupos contactados, pelo que foram analisadas todas as respostas obtidas até ao momento de se encerrar o período de realização das entrevistas (10 de maio de 2018). Apesar dessa escassez, foi possível reunir um conjunto muito interessante de testemunhos, uma vez que várias respostas dos entrevistados iam coincidindo, tornando a análise posterior bastante produtiva e conclusiva (como se poderá constatar na secção 4.4.2.3.).

4.4.2.2. Estrutura da entrevista

A escolha das questões que compuseram o guião da entrevista está associada ao que se pretende atingir com os objetivos geral e específicos do projeto. Na tabela 3 está presente cada uma dessas questões, assim como o(s) objetivo(s) específico(s) ao(s) qual(ais) responde(m) e alguns conteúdos da revisão da literatura elaborada que justificam a escolha de cada uma delas. É de salientar que durante algumas das entrevistas, a autora achou pertinente omitir ou adicionar questões pelas razões que, de seguida, se apresentam:

- **Omissão de uma questão:** se a mesma tivesse sido respondida no decorrer da “conversa” ou se esta não se adequasse ao entrevistado;
- **Adição de uma questão:** se se julgasse necessário retomar determinado assunto para o aprofundar mais detalhadamente.

Do apêndice 1 ao 8 encontram-se transcritas as entrevistas realizadas a cada indivíduo. Aí, é possível encontrar-se todas as questões colocadas a cada um, bem como as suas respetivas respostas. Portanto, na tabela 3, as questões estão formuladas de forma neutra, sem as adaptações feitas ao discurso no ato de cada entrevista. A existência de algumas perguntas mais direcionadas para o contexto das ONG nos PALOP é explicável pelo facto de a autora ter pretendido, numa primeira instância do projeto, inquirir somente ONG, centrando a investigação na realidade das ex-colónias portuguesas do continente africano. Contudo, a escassez de respostas, que a autora depreendeu derivar da controvérsia gerada em torno dos conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” no seio das ONG, levou ao alargamento das entrevistas a outros grupos de indivíduos que vivem e/ou conhecem a realidade dos países em desenvolvimento e das suas comunidades mais desfavorecidas. Além de elaboradas novas perguntas, também fizeram parte do guião da entrevista questões que haviam sido colocadas anteriormente às ONG, tendo apenas sido adaptadas ao contexto dos novos grupos de inquiridos. O intuito principal destas entrevistas foi, sempre, recolher informação relevante que ajudasse na construção e planificação do programa de capacitação e treino explícito no próximo capítulo.

Tabela 3. Questões das entrevistas, objetivos da investigação e justificação com recurso à revisão da literatura

Questões das entrevistas	Objetivos da investigação	Revisão da Literatura/Temática
<p>A ONG tem programas de capacitação a decorrer? Tem algum programa de capacitação na área do turismo?</p> <p>É desejável para a ONG iniciar a implementação de programas de capacitação nos PALOP, principalmente na área do turismo?</p> <p>O que é que a ONG considera importante ser abrangido por estes programas? Quais as principais necessidades?</p>	<p>8º objetivo específico</p> <p>Alertar a comunidade científica, e principalmente as ONG, da importância do papel do turismo enquanto instrumento de redução da pobreza e da necessidade da criação de programas de capacitação na área do turismo junto das comunidades mais desfavorecidas.</p>	<p>Página 12</p> <p>Grande parte da literatura existente em torno do conceito de <i>community capacity buiding</i> aplica-se às áreas da saúde, educação e agricultura, sendo o turismo uma área ainda muito negligenciada (Aref, Redzuan, Gill, & Aref, 2010).</p>
<p>Considera que o trabalho desenvolvido por voluntários em comunidades mais desfavorecidas durante o período de voluntariado tem resultados a longo-prazo? Ou algumas comunidades sentem dificuldade em continuar, pela sua própria mão, o legado deixado pelos voluntários?</p> <p>Considera importante o trabalho dos voluntários? Como caracteriza esse trabalho?</p> <p>Considera relevante o facto de algumas etapas do programa que se pretende construir serem conduzidas por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do <i>capacity building</i> (conhecimentos e competências) das populações? Porquê?</p>	<p>5º objetivo específico</p> <p>Destacar a presença dos turistas voluntários nas comunidades mais desfavorecidas e o seu papel na construção do <i>community capacity building</i>.</p>	<p>Página 2</p> <p>[...] o turismo voluntário, também conhecido pelo termo inglês <i>voluntourism</i>, encontra-se profundamente relacionado com o desenvolvimento sustentável, beneficiando não só a comunidade anfitriã, mas também os turistas voluntários (Wearing, 2001).</p> <p>Página 37</p> <p>O voluntariado [...] está a tornar-se cada vez mais relevante como mecanismo para envolver os jovens na paz global e no desenvolvimento humano sustentável (UNV, n.d.).</p> <p>Página 46</p> <p>[...] é essencial que os voluntários sejam adequadamente qualificados e preparados para que sejam percebidos de forma positiva pelos seus anfitriões e possam dar uma contribuição genuína, em vez de simplesmente absorver tempo e recursos (Raymond & Hall, 2008, p. 538).</p>

Questões das entrevistas	Objetivos da investigação	Revisão da Literatura/Temática
<p>Considera importante que as populações mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, tenham acesso a novas competências e conhecimentos que lhes permitam gerir pequenos negócios de turismo (ex.: alojamento, restauração e prestação de outros serviços aos turistas) e beneficiar com as receitas deste setor em expansão?</p>	<p>3º objetivo específico Evidenciar a importância da construção do <i>capacity building</i> junto de populações mais desfavorecidas, na área do turismo, para que este possa constituir um instrumento de alívio da pobreza.</p> <p>6º objetivo específico Evidenciar a importância da ação conjunta dos turistas e dos habitantes locais para o desenvolvimento do <i>community-based tourism</i> e para o desenvolvimento sustentável do turismo e da comunidade.</p> <p>8º objetivo específico Alertar a comunidade científica, e principalmente as ONG, da importância do papel do turismo enquanto instrumento de redução da pobreza e da necessidade da criação de programas de capacitação na área do turismo junto das comunidades mais desfavorecidas.</p>	<p>Página 1 Daí ser necessário o aumento das aptidões das populações [...] para que possam resolver questões comunitárias e superar barreiras de modo a alcançar melhores resultados na sua qualidade de vida (Labonte, Woodard, Chad, & Laverack, 2002).</p> <p>Página 11 A aquisição de novos conhecimentos e novas competências resultará na participação autónoma das comunidades em atividades que beneficiarão os interesses da mesma [...] (Aref & Redzuan, 2008a).</p> <p>Página 12 As populações locais cujo <i>capacity building</i> tenha sido desenvolvido com sucesso [...] serão capazes de se organizar e atender a prioridades da vida quotidiana, o que conduzirá a uma maior sustentabilidade (Ghaderi, Abooli, & Henderson, 2017).</p> <p>Página 40 [...] o turismo voluntário poderá tornar-se a forma mais sustentável de turismo: uma que contribui para a saúde económica de uma comunidade através da combinação de um consumo limitado de recursos [...] e da injeção de dinheiro na comunidade de modo a limitar as fugas [...] (McGehee, 2014, p. 852).</p>
<p>Consegue descrever, com base na sua experiência, o porquê de conceitos como “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” serem alvo de controvérsia, principalmente por parte das ONG?</p>		
<p>Acredita que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza das comunidades locais mais desfavorecidas? Na sua opinião, como é que isso pode acontecer?</p>		

Fonte: Elaboração própria

Questões das entrevistas	Objetivos da investigação	Revisão da Literatura/Temática
De um modo geral, em que medida é que a Universidade, ONG e outras entidades poderão atuar conjuntamente no sentido de contribuir para o desenvolvimento local e, por conseguinte, para o desenvolvimento do país?	<p>7º objetivo específico</p> <p>Perceber como é que as universidades, ONG (Organizações Não Governamentais) e outras entidades poderão integrar programas de capacitação e treino na área do turismo.</p>	<p>Página 11 [...] algumas definições focam-se na existência de compromisso, competências, recursos e habilidades de resolução de problemas da comunidade, estando muitas vezes ligadas a um programa ou instituição em particular (Aref & Redzuan, 2008a, p. 807).</p> <p>Página 12 [...] em termos sociais é importante estabelecer-se redes de parceria e estruturas de participação, estimular a confiança partilhada e, ainda, evitar conflitos e promover laços entre os atores da comunidade (Verity, 2007).</p> <p>Página 13 Os principais obstáculos ao desenvolvimento das comunidades e do <i>capacity building</i> são a falta de liderança, conhecimento, recursos, estabelecimento de redes de parceria e suporte do governo (Aref, 2011).</p> <p>Página 28 [...] o diálogo com outros atores e <i>stakeholders</i>, acima das autoridades locais, é necessário de modo a construir as bases para o empoderamento a longo-prazo, maior participação na tomada de decisões e progressiva diversificação das atividades económicas (Iorio & Corsale, 2014, p. 252).</p>

Fonte: Elaboração própria

4.4.2.3. Análise do conteúdo das entrevistas

Bardin (2004, p. 27) afirma que “a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”. Após a recolha de informação por meio da aplicação de entrevistas semiestruturadas aos indivíduos anteriormente apresentados (e das quais resultaram as ditas “comunicações”), procedeu-se ao tratamento do material empírico através de um processo interpretativo e inferencial. Ao realizar a análise de conteúdo, a investigadora confrontou o material recolhido com o seu quadro de referência formado pela revisão da literatura realizada inicialmente e que demarca as várias temáticas que o compõem. Assim como a revisão da literatura, também o problema de investigação e os objetivos subjacentes foram considerados. Deste modo, é pertinente repartir a análise de conteúdo em duas dimensões: uma **dimensão descritiva**, uma vez que se apresenta o que foi narrado nas entrevistas, e uma **dimensão interpretativa**, possível através das questões previamente formuladas, tendo em conta o objeto de estudo e o quadro de referência do qual fazem parte os conceitos teóricos que sustentam toda a investigação (Bardin, 2004).

Como já referido na secção 4.4.2.1, foram realizadas oito entrevistas que constituíram um grupo heterogéneo de inquiridos, mas cujas respostas a algumas questões se assemelharam, permitindo uma recolha de informação bastante produtiva.

Numa primeira abordagem, quase ineficaz, junto de algumas ONG, foi possível reunir-se três entrevistas, das quais fazia parte uma **questão relativa ao que consideravam importante ser abrangido por um programa de capacitação e quais as principais necessidades a serem atendidas pelo mesmo**. A resposta das três ONG foi unânime, uma vez que todas referiram que é essencial capacitar as populações locais, dotá-las de ferramentas cognitivas para que possam atuar autonomamente na sua comunidade, resolvendo problemas do foro individual e coletivo (entrevistados das ONG 1, 2 e 3).

Quando abordada a questão da **presença de voluntários nas comunidades locais mais desfavorecidas** e, mais especificamente, a questão da sua participação nas várias etapas do programa de capacitação e treino a ser proposto, as respostas mostraram uma certa dualidade. Se por um lado o seu trabalho é considerado essencial junto das populações com escassas

ferramentas cognitivas para enfrentar o seu quotidiano e as suas necessidades básicas, por outro lado também se realça que há *“pessoas a voluntariar-se para fazer coisas para as quais não têm formação específica, muitas vezes em instituições e comunidades que têm necessidades nas áreas em que os voluntários têm formação”*. (entrevistado da ONG 1).

Em tudo podemos encontrar aspetos positivos e negativos e a temática do turismo voluntário não é exceção, apresentando não só benefícios, mas também malefícios, tanto para as comunidades anfitriãs como para os próprios voluntários. Uma comunidade beneficia com a presença e o auxílio dos turistas voluntários e estes fazem parte, durante um determinado período de tempo, do quotidiano dessa comunidade, adquirindo uma experiência diferente e duplamente gratificante (contribuíram para o aumento da qualidade de vida e bem-estar da comunidade e vivenciaram novos costumes, nova tradição e nova cultura). Por isso, o membro da AIESEC Cabo Verde entrevistado considera o voluntariado como sendo uma experiência de *win-win*, constatando-se que os benefícios são vivenciados por ambos os intervenientes na experiência.

Um dos problemas que se coloca ao voluntariado, sob o ponto de vista destes entrevistados, é a **questão da continuidade no tempo e a perpetuação dos resultados**. A maioria dos voluntários quer tanto presenciar os resultados do seu trabalho, ainda durante o período de voluntariado, que acaba por *“fazer o trabalho todo e as comunidades ficam praticamente encostadas”* (entrevistado da ONG 4). No entanto, os resultados de um trabalho voluntário eficaz apenas se manifestam a longo-prazo, quando as práticas deixadas pelos voluntários se começam a enraizar, aos poucos, no quotidiano das comunidades onde estiveram inseridos. Por outras palavras, os resultados mais impactantes são aqueles que se manifestam no futuro, porque resultados imediatos tendem a cair no esquecimento com o decorrer do tempo.

Antes de chegarem a uma determinada comunidade, os turistas voluntários devem ser enquadrados na realidade que irão vivenciar, adquirindo um conhecimento prévio que lhes permita pensar no projeto que desejam desenvolver em consonância com a realidade dessa mesma comunidade. Contudo, se os indivíduos estão a participar numa experiência de voluntariado por intermédio de uma ONG ou outra entidade, devem ter em conta que esta já conhece a comunidade onde está inserida e, provavelmente, terá em curso vários projetos,

aos quais se podem juntar, auxiliando naquilo que for necessário e não impondo os seus ideais. Segundo o entrevistado pertencente à ONG 4, o trabalho voluntário *“pode funcionar muito bem, desde que já haja um fio-condutor e desde que já alguém tenha previsto e saiba como é que as comunidades funcionam”* para que, assim, os indivíduos possam adequar os seus projetos, não repetindo ou sobrepondo ações, mas inovando, deixando marcas evidentes da sua presença nas comunidades. O mesmo entrevistado destaca, ainda, que *“o mais importante é pensar nos efeitos a longo-prazo, mesmo que as pessoas só venham uma semana, assim as coisas funcionam bem”*. Os três professores da UniLúrio também afirmam existir uma efemeridade do trabalho voluntário (nomeadamente em Moçambique que é a realidade que experienciam). O professor 1 aponta para *“um certo vício [da parte das populações] em usufruir de projetos no momento sem que se pense depois no futuro”* e o professor 2 realça que *“há em certas pessoas um conformismo com o que têm”*. Já o professor 3 sublinha sentimentos de desamparo e desilusão por parte das comunidades face aos voluntários, uma vez que após o seu regresso aos países de origem, o trabalho elaborado apresenta-se como *“efémero, transitório, fugaz, sem sustentabilidade a longo-prazo”*. O membro da AIESEC Cabo Verde também defende que a visibilidade de resultados só é possível a longo-prazo e sublinha o facto de muitas ONG se preocuparem *“em atingir coisas instantâneas”*. Salienta que a existência de uma ONG numa comunidade deve trabalhar no sentido de *“empoderar essa comunidade para que a mesma se consiga autodesenvolver, ser autónoma, consiga ser um parceiro da ONG”*.

Pode concluir-se que, segundo os entrevistados, o trabalho voluntário dos turistas que pretendem dar um propósito solidário e responsável à sua viagem pode ter resultados positivos. No entanto, o professor 1 é da opinião que a experiência acaba por ter mais impacto no voluntário do que na comunidade que o recebeu, enquanto o professor 2, afirma que o trabalho voluntário é importante e que *“é um segmento turístico em que se deve apostar”*. Este último corrobora a sua afirmação, descrevendo brevemente a experiência de um grupo de voluntários italianos que deixou marca evidente do seu trabalho numa comunidade da Ilha de Moçambique, porque identificaram problemas em várias áreas e, como forma de resolução, disponibilizaram ferramentas e capacitaram a população para o exercício de diversas funções no setor turístico.

Ainda relativamente ao **auxílio de turistas voluntários nas várias fases do programa de capacitação e treino**, todos os entrevistados consideraram a proposta interessante e viável, mas, citando o entrevistado da ONG 2: *“É importante, neste caso, haver uma boa análise das motivações que levam o “turista/voluntário” a participar num programa deste âmbito, de forma a garantir que o objetivo máximo seja o desenvolvimento de conhecimentos e competências das populações em foco”*.

O entrevistado da AIESEC Cabo Verde também considera o programa *“interessante e pertinente”*, mas recorda a questão da sua longevidade. É de extrema importância pensar em *“como é que o programa pode continuar”* e se *“existirá alguém que vai continuar o trabalho iniciado pelos voluntários”*. O mesmo defende: *“a transferência de conhecimento e o capacity building [...] são um direito de todos e, portanto, acho importante haver algo [um programa de capacitação e treino, portanto] que incentive isso”*. Intensifica também o facto de o programa poder recorrer a *“[...] tantos cérebros, tantas formas de pensar e conhecimento de várias realidades que possam fazer parte da solução de um mesmo problema. É um conjunto de know-how muito rico com o qual as comunidades só terão benefícios”* (entrevistado da AIESEC Cabo Verde). Os turistas voluntários podem contribuir para a diversificação dos produtos já existentes nos países em desenvolvimento, porque *“há sempre o problema de todos fazerem a mesma coisa, não há ninguém que tenha ideias novas, de produzir novos materiais”* (entrevistado da ONG 4). Através da presença destes indivíduos nas várias fases do programa de capacitação, é possível, por exemplo, que os seus beneficiários tenham acesso a novas técnicas de transformação dos materiais aos quais têm acesso.

Relativamente à questão da **controvérsia face aos conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário”**, principalmente por parte das ONG, a investigadora depreende que a problemática talvez se coloque pelo facto de se utilizar a palavra “turismo”. Segundo o professor 1, as ONG não querem dar a entender que o que promovem é turismo, porque este se relaciona com prazer e lazer. No entanto, também é perceptível que muitas delas não compreendem tais conceitos, pois é possível pensar-se como a ONG 2 e ONG 4: não ceder ao ceticismo e sensibilidade demonstrada, pela maioria, face ao termo “turismo” e analisar caso a caso, aproveitando a

boa vontade e energia dos indivíduos que pretendem ajudar, porque é possível adaptarem o seu trabalho aos projetos em curso. Apesar de ser um grande investimento cujo retorno é quase escasso, uma boa triagem dos indivíduos que se pretendem voluntariar pode contribuir para o alcance de resultados muito satisfatórios e impactantes nas comunidades anfitriãs (entrevistado da ONG 2 e da ONG 4). O professor 3, em resposta a esta questão da controvérsia, afirma que *“infelizmente, esta sustentabilidade (económica, social, ecológica/ambiental...) muitas vezes tem sido uma miragem”*, trazendo à tona o facto de haver um centralismo político que não permite que os mais desfavorecidos beneficiem com o turismo, já que as receitas são canalizadas para o governo (realidade moçambicana que o entrevistado presencia, mas que é idêntica às realidades de outros países em desenvolvimento). No entanto, a autora considera que a economia informal pode ser uma solução para estes países, uma vez que, aí, equidade e justiça social são conceitos muito ténues. Portanto, as comunidades mais desfavorecidas devem olhar para o seu interior e, autonomamente, tentar resolver os seus problemas sociais e melhorar a sua qualidade de vida, aproveitando a atração turística de que é alvo o seu território através da aposta no desenvolvimento de pequenos modelos de negócio turísticos.

Quanto ao **turismo como instrumento de redução da pobreza nas comunidades locais mais desfavorecidas**, os entrevistados não descartam a possibilidade de que isso pode ser concretizável, sendo necessário ter em conta o país e a sua situação conjuntural. Por exemplo, tanto o entrevistado da ONG 1 como o entrevistado da AIESEC Cabo Verde referem Cabo Verde como sendo um país onde, devido ao aumento anual do número de visitantes, o turismo pode constituir, efetivamente, um instrumento de redução da pobreza. No entanto, não é a simples promoção do turismo e o seu consequente aumento que vão fazer com que haja uma melhoria na vida das populações, pois *“esse mesmo turismo que pode contribuir, ao mesmo tempo pode danificar e denegrir a sociedade humana, ambiental e, até, política”* (entrevista ao professor 2). Por isso mesmo, é necessário apostar na gestão e planeamento do turismo nesses países para que se saiba, *a priori*, que metas alcançar com o aumento da atividade turística.

Como três das entrevistas foram direcionadas a professores universitários, a autora considerou propício questionar de que modo é que a **universidade, as ONG e outras**

entidades podem contribuir para o desenvolvimento local e nacional. Estas instituições são, na opinião dos professores entrevistados, extremamente importantes para “*o sucesso do destino turístico [que] depende da junção das diferentes sinergias e diferentes players em prol de um único objetivo*” (entrevista ao professor 2). Falando mais especificamente da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da UniLúrio que disponibiliza os cursos de *Turismo e Hotelaria* e de *Desenvolvimento Local e Relações Internacionais*, os professores entrevistados referem que ambos os cursos têm em conta a situação do país. O professor 3 explica que defendem a máxima *pensar global, agir local*, uma vez que, enquanto universidade, se consideram universais e não se contentam com o pequeno mundo que é a Ilha de Moçambique. Os professores 2 e 3 coincidem num mesmo aspeto: a universidade é a principal responsável pela “*formação de capital humano – o motor de toda a mudança*” (entrevista ao professor 3), portanto, uma vez que há uma “*deficiência dos recursos humanos que operam nessa área [turismo]*”, então “[...] *os trabalhos curriculares e de culminação de curso devem trazer abordagens do contexto da Ilha de Moçambique em particular e espelhar a realidade e os anseios da comunidade, sob aquilo que é o papel das Universidades em Moçambique*” (entrevista ao professor 2).

Para terminar, é importante sublinhar que as universidades africanas têm um papel diferente das universidades europeias e americanas, uma vez que devem resolver aspetos mais simples, presentes nas comunidades locais, e que não se solucionam apenas com a aquisição de teoria. Enquanto as “*universidades europeias e americanas têm uma função de atualização e preservação do conhecimento já adquirido*” (entrevista ao professor 1), as universidades africanas necessitam de direcionar os seus esforços para a promoção do desenvolvimento da sociedade que estão a servir através da teoria e da prática. Por isso, pode destacar-se a realização de estágios pelos alunos do curso de Hotelaria e Gestão em unidades hoteleiras da Ilha de Moçambique, o que contribui para a melhoria dos serviços prestados e, consequentemente, para o aumento da procura e do interesse turístico na ilha (entrevista ao professor 1), além de proporcionar aos estagiários uma oportunidade de emprego no futuro.

4.4.3. Recolha e análise de dados secundários

Uma vez que a presente investigação tem por base um modelo de análise exploratório e qualitativo, a autora optou também por efetuar uma análise de conteúdo sobre os dados secundários recolhidos. Estes têm a sua génese na Organização Mundial de Turismo, estando associados a dois órgãos operativos da mesma (*UNWTO Academy* e *ST-EP Foundation*).

O programa *UNWTO.Volunteers* assenta no princípio básico da redução da pobreza através do turismo e, como já foi referido no capítulo 3, é dinamizado pela *UNWTO Academy*. Genericamente, tem por objetivo capacitar indivíduos qualificados na área do turismo para que estejam aptos para tarefa de transmissão de conhecimentos e competências nas comunidades onde exercerão o seu trabalho voluntário. Além de analisar cada uma das componentes deste programa (Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento e *UNWTO.Volunteers Corps: Volunteers in action!*), a autora também analisou alguns **testemunhos de participantes** no mesmo programa, reunindo uma panóplia de conclusões sobre o ponto de vista destes no que concerne à intervenção de voluntários em comunidades mais desfavorecidas. Estes dados foram recolhidos no website da *UNWTO Academy* (<http://academy.unwto.org/>).

Além disso, foram analisados alguns **projetos comunitários** financiados pela Fundação ST-EP que integram o seu portefólio online disponibilizado pela OMT na secção reservada a este órgão operativo (<http://step.unwto.org/>). A autora agregou os principais objetivos a concretizar, as áreas de atuação e metas alcançadas, bem como infraestruturas criadas ou intervencionadas nos destinos onde foram implementados os mesmos. O conteúdo desta análise foi crucial na planificação do programa de capacitação e treino proposto no capítulo 5, visto que os projetos analisados exprimiam uma preocupação constante face à inclusão dos habitantes locais na prestação de serviços, para que pudessem beneficiar socioeconomicamente através da satisfação das necessidades dos visitantes.

As referidas análises encontram-se expostas no capítulo seguinte (secção 5.2.).

4.5. Conclusão

Na presente investigação de carácter qualitativo, a autora recorreu ao método exploratório, de modo a conseguir reunir informação relevante para a conceção de um programa de capacitação e treino que respondesse às necessidades de comunidades mais desfavorecidas. Optando por este método, ao invés de proceder a testes de hipóteses ou estabelecer relações entre variáveis, formulou um objetivo geral e alguns objetivos específicos foram sendo concretizados ao longo deste projeto.

Para reunir a informação necessária à elaboração de um programa íntegro, realizou uma recolha de dados primários e secundários, analisando-os qualitativamente. Para a obtenção de dados primários, procedeu à realização de um inquérito por entrevista semiestruturada, planeando as questões a colocar aos indivíduos, escolhidos de forma não-probabilística, dando-lhes, no entanto, liberdade total para falar sobre os temas propostos. Desta forma, foi possível chegar a algumas informações importantes que não tinham sido consideradas anteriormente pela autora. Quanto aos dados secundários, foram reunidos com recurso aos websites da *UNWTO Academy* e da Fundação ST-EP, apresentando-se as suas análises e conclusões no próximo capítulo.

Tanto ao nível da análise dos dados primários como da análise dos dados secundários, optou-se pela análise de conteúdo. Esta técnica foi considerada a mais exequível para extração de conclusões acerca das respostas dos indivíduos entrevistados, bem como da informação compilada a partir do programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy*, dos testemunhos de alguns dos seus participantes e, ainda, dos projetos financiados pela Fundação ST-EP implementados em comunidades mais desfavorecidas de países em desenvolvimento.

Os métodos e técnicas eleitos para a recolha e análise de dados revelaram-se cruciais na concretização global dos objetivos formulados inicialmente, sendo brevemente consumados, no capítulo que se segue, com a efetivação da proposta do programa de capacitação e treino.

CAPÍTULO 5. Proposta de um programa de capacitação e treino

5.1. Introdução

O capítulo que se inicia é o culminar de todo o trabalho de investigação realizado até esta instância. O programa que se propõe nasce como resposta prática ao problema de investigação colocado inicialmente, apoiando-se na revisão da literatura apresentada nos capítulos 2 e 3 e em toda a metodologia descrita no capítulo 4. O conteúdo reunido nestes três capítulos permitiu desenvolver de forma mais ponderada e completa cada uma das fases que o compõem.

Antes da proposta propriamente dita, a autora apresenta de forma íntegra a abordagem realizada ao programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy* e aos projetos comunitários financiados pela Fundação ST-EP, os quais vem enunciando desde o início desta investigação enquanto dados secundários. Realça-se que estes dados foram extremamente significativos no processo de estruturação da proposta que a investigadora pretende apresentar, desde o princípio, à comunidade científica, associações/organizações e demais entidades de governação.

Seguidamente, procede-se à caracterização do programa, sendo enunciados os objetivos que se pretende concretizar com a sua implementação, bem como uma abordagem ao público-alvo que se divide em dois grupos: o grupo que auxilia a concretização do programa (turistas voluntários) e o grupo a quem é dirigido, ou seja, beneficiários que usufruirão do mesmo (habitantes locais de uma comunidade). Posteriormente, apresenta-se a proposta da planificação do programa de capacitação e treino que se organiza em várias fases consideradas, pela autora, essenciais no processo de capacitação dos indivíduos de uma comunidade.

Finalmente, a autora expõe os resultados esperados na sequência da implementação do programa, traduzindo-os em impactes positivos e negativos, explicando, por um lado, como potenciar os impactes positivos e, por outro, como reduzir os negativos.

5.2. Apresentação e análise do programa *UNWTO.Volunteers* e de alguns projetos financiados pela Fundação ST-EP

5.2.1. O programa *UNWTO.Volunteers*

A OMT, concretamente através da *UNWTO Academy*, que é um dos seus órgãos operativos, tem um conjunto de programas, aos quais a autora fez uma breve referência no capítulo 3 (secção 3.3.3.), destacando o programa *UNWTO.Volunteers*. Este programa dirige-se àqueles que pretendem enriquecer as suas competências e conhecimentos na área do turismo, tendo como principal objetivo aliar a experiência profissional à vontade de fazer parte de um programa de transferência de conhecimento (*capacity building*). Foi lançado em 2007 e visa proporcionar aos jovens profissionais, nomeadamente da área do turismo, um treino prático no mesmo domínio para que este constitua uma ferramenta para o alívio da pobreza e para o desenvolvimento. Assim sendo, os indivíduos que se predispõe a fazer parte deste programa veem o turismo como propulsor do alívio da pobreza. Portanto, decidem aumentar o seu conhecimento e as suas competências na área do turismo para que possam tomar parte do desenvolvimento sustentável do turismo nas comunidades mais desfavorecidas, pertencentes a países em desenvolvimento. Lima, Eusébio, Partidário e Gómez (2012) corroboram o que foi dito até então, afirmando que:

Este programa pretende ser uma estrutura de ação global para reduzir a pobreza através do turismo, com foco principal numa abordagem de partilha de conhecimento que se acredita ser a força motriz para fortalecer a capacitação local no seu sentido mais amplo. (Lima et al., 2012, p. 112)

No geral, o programa *UNWTO.Volunteers* possui os seguintes objetivos:

- Treino teórico-prático de jovens profissionais, proporcionando conhecimentos e competências na área do turismo enquanto ferramenta para o desenvolvimento;
- Possível experiência prática de trabalho dos participantes num país em desenvolvimento;
- Prestação de apoio à OMT, aos seus Estados-Membros e a outras agências de cooperação internacional, procedendo à formulação e implementação de planos, programas e projetos, através da contribuição técnica proveniente do corpo de voluntários da OMT (*UNWTO.Volunteers Corps*);

- Fornecimento de jovens profissionais de grande qualidade aos governos dos países em desenvolvimento, uma vez que aí existem muitas lacunas ao nível dos profissionais locais;
- Divulgação das políticas da OMT na área do turismo através da educação e formação, principalmente intensificando o papel do turismo enquanto instrumento de desenvolvimento e o seu potencial na concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (UNWTO, n.d.-c).

Para a concretização destes objetivos, a Organização Mundial de Turismo proporciona as seguintes oportunidades aos indivíduos que olham para o turismo como instrumento para a redução da pobreza:

- **Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento**

Apresenta-se como sendo um curso intensivo, realizado em inglês, espanhol ou francês, composto por uma parte online, que dura 2 meses (100 horas) e é realizada nos países de origem dos participantes, e uma parte em contexto de sala de aula, que dura 2 semanas (100 horas) e ocorre num ou dois destinos específicos, dependendo da sessão e do idioma em que o curso é realizado. O mesmo é dirigido a indivíduos diplomados e jovens profissionais, acima dos 21 anos e cujo interesse passa por participar em projetos de cooperação internacional para o desenvolvimento na área do turismo. O **objetivo principal** é treinar estes indivíduos para que possam fazer parte de equipas de voluntários altamente qualificadas que trabalham em projetos de cooperação internacional da OMT ou de outras agências do sistema das Nações Unidas. Apresenta como **objetivos mais específicos** a transferência de conhecimento e ferramentas básicas para que os indivíduos possam integrar projetos de cooperação internacional e programas de desenvolvimento através do turismo; a difusão dos princípios e diretrizes da OMT, principalmente o facto de se olhar para o turismo como um instrumento de desenvolvimento e alívio da pobreza; e, finalmente, a difusão dos ideais de serviço e solidariedade enraizados na prática do voluntariado. Em termos de matéria lecionada, são alvo de análise conceitos e casos práticos na área da cooperação para o desenvolvimento do turismo. Posteriormente, no contexto em sala de aula, os indivíduos

têm a oportunidade de aplicar as metodologias utilizadas pela OMT nos seus projetos nos países em desenvolvimento, o que lhes proporciona bases práticas úteis para futuros trabalhos de campo. No final do curso, aqueles indivíduos que se destacam pela sua participação satisfatória são alvo de uma seleção para entrarem no corpo de voluntários da OMT (*UNWTO.Volunteers Corps*). De entre os muitos **benefícios** que a participação neste curso universitário intensivo apresenta, destacam-se a aquisição de conhecimento e experiência no âmbito da cooperação internacional e do turismo, através da perspectiva da OMT, bem como o estudo de casos práticos, aplicando a metodologia usada pelo programa *UNWTO.Volunteers*; a possibilidade de os indivíduos fazerem parte de uma rede composta por vários participantes que já completaram o curso anteriormente (*UNWTO.Volunteers Network*) e a oportunidade de participar em missões de voluntariado no programa *UNWTO.Volunteers* ou em programas de outras agências/instituições. Para participar neste curso universitário, os indivíduos devem estar atentos ao website da *UNWTO Academy*, uma vez que a ocorrência do mesmo é anunciada no site da organização, sendo requerida uma candidatura prévia para o processo de seleção (UNWTO, n.d.-c, n.d.-e).

- ***UNWTO.Volunteers Corps: Volunteers in action!***

O corpo de voluntários da OMT congrega um conjunto de indivíduos (entre os 22 e os 50 anos) que participaram previamente no Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento e foram selecionados para fazer parte deste organismo. Além disso, pertencem a várias áreas científicas fundamentais para a proliferação de um desenvolvimento sustentável (administração, treino e *capacity building*, arquitetura e urbanização, ambiente, finanças, antropologia, design, marketing, serviços diretamente relacionados com o setor do turismo como a restauração, a gestão hoteleira, as agências de viagens e a gestão e planeamento do setor). Fazem parte da assistência ao desenvolvimento, orientando diretamente *stakeholders* nacionais, regionais e locais na implementação de programas e projetos de desenvolvimento sustentável, apoiando nas seguintes **áreas de trabalho**: treino, design de produtos turísticos, incubação de microempresas, avaliação e acompanhamento de projetos, avaliação de recursos, inventários de turismo, configuração de sistemas de informação turísticos, ações de promoção do turismo, desenvolvimento e implementação de sinalética turística, análise de cadeias de valor, melhoria da imagem

urbana e planeamento territorial do turismo e melhoria das técnicas de serviço ao consumidor, imagem, higiene, produtos e marketing de pequenos hotéis ou restaurantes. Estes voluntários, profissionais de turismo, também apoiam os governos dos Estados-Membros da OMT, combatendo as lacunas existentes na gestão e planeamento do setor do turismo dos países em desenvolvimento. Este organismo apresenta um serviço que lhe acrescenta valor e que se intitula de *Voluntários em ação!*. O **objetivo principal** é reunir um conjunto de jovens profissionais que sejam capazes de proceder a uma boa transferência de conhecimento prático aplicado e de realizar outras tarefas específicas relacionadas com o desenvolvimento sustentável do turismo. Os voluntários, em sintonia com uma equipa técnica responsável pelos programas e projetos em curso, têm um papel fundamental na prestação de auxílio e orientação na implementação dos mesmos, pois são portadores de conhecimento e experiência na área do turismo, devido à sua experiência académica e profissional e também à sua participação prévia no curso intensivo anteriormente descrito. As entidades, instituições, ONG e outras agências que desejam ter a participação de voluntários nos seus projetos e programas podem contactar a *UNWTO Academy*. Antes de enviar voluntários, a organização procede a uma seleção dos vários candidatos e, após o seu envio para os vários países, continua o seu trabalho, fazendo uma avaliação da performance desses candidatos em sintonia com a respetiva entidade que os recebe. Convém salientar que os voluntários que fazem parte do *UNWTO.Volunteers Corps* têm como motivações principais o serviço e a solidariedade, não recebendo qualquer salário pelo seu trabalho. Contudo, deve ser-lhes providenciado transporte desde o seu local de origem, transporte interno no destino e uma mesada baseada no custo de vida do destino. Os recursos necessários para auxílio dos voluntários são financiados pela entidade que os requereu, pelo país anfitrião do projeto ou através de fundos da cooperação internacional (UNWTO, n.d.-c, n.d.-d).

Mais relevante que o enriquecimento cognitivo dos participantes num mundo alheio à sua zona de conforto e pleno de culturas e tradições, é o acesso a novas competências e novo conhecimento por parte das comunidades anfitriãs. As populações mais desfavorecidas são o alvo a atingir, pois necessitam de ferramentas, particularmente cognitivas, para combaterem as adversidades do dia a dia. Acedendo a novos conhecimentos, novas formas de aproveitamento dos seus recursos, serão capazes de beneficiar, por exemplo, com as

receitas dos turistas que chegam ao seu território, serão capazes de responder não só às necessidades dos turistas, mas também às suas próprias necessidades básicas. É através destes resultados positivos da presença do turismo em países em desenvolvimento que o setor de atividade em questão se torna um importante propulsor do alívio da pobreza.

De modo a evidenciar o sucesso do programa *UNWTO.Volunteers*, nos apêndices 9 a 12, encontram-se quatro testemunhos de indivíduos que escolheram aliar a sua experiência profissional à participação neste programa de voluntariado internacional da *UNWTO Academy*, conhecendo novos lugares, culturas e tradições. Portanto, dadas as características enunciadas, a autora considera estes indivíduos como turistas voluntários, porque o turismo também faz parte do seu quotidiano enquanto voluntários num país diferente do seu, onde tanto há para conhecer e assimilar. Estes testemunhos fazem parte de uma publicação da OMT, cujo título é *Volunteer Voices* (UNWTO, n.d.-f), lançada no seguimento de uma comemoração não só do Dia Internacional do Voluntariado, mas também do trabalho do *UNWTO.Volunteers Corps*.

Eis algumas conclusões gerais absorvidas da análise desses quatro testemunhos:

- Os indivíduos possuíam formação académica legítima para contribuírem para a melhoria das condições de vida das populações mais desfavorecidas, por exemplo, através da transferência de conhecimento e auxílio na sua aplicação prática.
- Decidiram aliar a sua formação académico-profissional ao auxílio e voluntariado em países em vias de desenvolvimento, completando com sucesso o Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional da *UNWTO Academy* (apêndices 9 e 10) e fazendo parte do corpo de voluntários da OMT (*UNWTO.Volunteers Corps*).
- Apesar de toda a carga laboral que a participação nos projetos do programa *UNWTO.Volunteers* implica, olhavam para o trabalho voluntário como forma de enriquecimento e realização pessoal, pois contribuíam com o seu conhecimento e a sua experiência para o desenvolvimento das populações.
- A razão da existência do trabalho voluntário, segundo Alejandro Calvente, “é contribuir com uma pequena parte para que as coisas corram melhor” (apêndice 11) e estes quatro indivíduos contribuíram largamente para que os membros das comunidades onde estavam

inseridos pudessem ser mais autónomos e respondessem às suas necessidades e às dos turistas que chegavam ao seu território. Assim, através do treino em “domínios como serviço ao consumidor, boas práticas de sustentabilidade, lidar com grupos de turistas, preparação de refeições e gestão de pequenos negócios” (apêndice 11), as populações começaram a controlar o seu turismo, sem esquecer a conservação da sua cultura e tradições (apêndice 12).

- Para que os projetos onde estavam inseridos fossem bem-sucedidos, tiveram de se emergir, por vezes, na cultura da comunidade onde os mesmos estavam a ser desenvolvidos (exemplo de Domingo Gómez, no apêndice 10, que, além de falar o seu dialeto, aprendeu a falar outros dialetos de aldeias vizinhas, conseguindo viver junto dos habitantes e desenvolver melhor o seu trabalho de campo).
- A partir do momento em que viveram uma experiência de voluntariado como as descritas, foram capazes de deixar de lado estereótipos (apêndice 9), olhando para o outro tal e qual como ele é, enriquecendo-se com novas culturas e modos de viver tão simples, mas ao mesmo tempo tão ricos.
- Descreveram as pessoas dos países onde estiveram (países em desenvolvimento) como pessoas felizes e lutadoras que, mesmo tendo poucos recursos financeiros, exibem uma enorme vontade de colaborar e participar no planeamento e gestão da sua comunidade, vivendo o seu quotidiano com alegria e satisfação (apêndice 9).

Através destes testemunhos é possível concluir-se que, juntos, o turismo e o voluntariado podem, indubitavelmente, contribuir para o alívio da pobreza e, consequentemente, para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030.

5.2.2. Os projetos financiados pela Fundação ST-EP

Nos apêndices 13 a 23, encontram-se os quadros-resumo de alguns projetos financiados pela Fundação ST-EP (UNWTO, n.d.-b) em países em desenvolvimento pertencentes aos continentes africano, americano e asiático. A sua análise e reflexão permitiram que a autora pudesse reunir os principais objetivos da implementação destes projetos, bem como um resumo das várias áreas de intervenção e metas alcançadas comuns a quase todos eles, tendo em conta estes dados no momento de proceder à planificação do programa de capacitação e

treino que propõe no presente capítulo. Além disso, a autora também destacou as várias infraestruturas criadas ou intervencionadas em cada um dos destinos onde foram implementados os projetos analisados. Essas infraestruturas contribuíram diretamente para o aumento do número de visitantes e, consequentemente, para o desenvolvimento do setor do turismo e da melhoria da qualidade de vida das populações.

Os **principais objetivos a concretizar** com a implementação destes projetos financiados pela Fundação ST-EP foram:

- Alívio da pobreza material, empoderamento e melhoria da qualidade de vida das comunidades, através da capacitação, treino e sensibilização dos seus membros.
- Redução da taxa de desemprego através da criação de postos de trabalho no setor do turismo, mostrando às comunidades os benefícios económicos que o setor pode proporcionar.
- Criação de oportunidades de trabalho para os mais jovens e para as mulheres.
- Aumento das receitas geradas pelo setor turístico, ainda que o mesmo exista informalmente.
- Aumento controlado do número de visitantes.
- Promoção e desenvolvimento de formas de turismo sustentáveis como turismo rural, comunitário, ecoturismo, etc.
- Desenvolvimento de um mercado orientado para o produto cultural.
- Diversificação de produtos e melhoria da qualidade dos produtos já existentes.
- Preservação dos patrimónios natural e cultural.

Relativamente às **áreas de atuação e metas alcançadas** na generalidade dos projetos analisados, sublinha-se o seguinte:

- Aposta na mão de obra dos habitantes locais e nos recursos naturais e materiais existentes na comunidade, de forma controlada.
- Capacitação e treino dos membros das comunidades com vista a aproveitar as potencialidades do seu território enquanto destino turístico (por exemplo, treino na produção de artesanato e na realização de visitas guiadas, etc.).
- Visitas de intercâmbio a outras aldeias

- Diálogo e estabelecimento de relações de parceria entre atores e pequenos empresários não só dentro de uma comunidade, mas também com empresários e *stakeholders* das comunidades vizinhas.
- Aumento da atenção dos operadores turísticos por destinos turísticos mais recônditos.
- Promoção e marketing: desenvolvimento de brochuras, posters, websites e blogs e divulgação em feiras de turismo e outras.
- Promoção do artesanato com mão-de-obra feminina, exposto em mercados e feiras.
- Criação de comités formados por membros das comunidades com o objetivo de discutir e gerir a partilha das receitas provenientes da atividade turística e a sua aplicação em programas de desenvolvimento comunitário.
- Desenvolvimento e diversificação da oferta turística e dos produtos comunitários (exposição e venda em lojas ou centros turísticos).
- Sensibilização das comunidades através de encontros onde se abordem tópicos como o turismo e os seus impactes, conservação do património, desenvolvimento, partilha de receitas, hotelaria e higiene, gastronomia (incluindo manuseamento de alimentos), existência de uma cadeia de valor sustentável e também a importância da experiência turística e manutenção da qualidade da oferta turística.
- Aposta na sensibilização dos pais, mostrando-lhes a importância de os filhos trabalharem e incentivando-os a optar pelo setor hoteleiro.
- Melhoria da acessibilidade aos turistas.
- Realização de questionários de satisfação aos visitantes o que permite proceder a melhorias nos serviços prestados, aumentando a sua qualidade.

Quanto às **infraestruturas criadas ou intervencionadas** em cada um dos destinos onde foram implementados os projetos analisados, destacam-se as seguintes:

- **Kintengela (Quénia, África)**

Construção de uma ponte entre a aldeia de Olmakao e o Parque Nacional Nairobi.

Construção de um alojamento para turistas.

- **Konso (Etiópia, África)**

Construção de um centro de informação turística e de uma nova unidade de alojamento.

- **Bazoulé, (Burkina Faso, África)**

Construção de um complexo turístico, renovação de acessos e restauração de um museu.

- **La Encantada, Piura (Perú, América Latina)**

Criação de um circuito turístico temático baseado na gastronomia, artesanato e cultura locais.

- **Luichupucro, Cajamarca (Perú, América Latina)**

Desenvolvimento de quatro rotas turísticas para caminhada e ciclismo.

Criação de uma fazenda turística.

- **Ha Tay (Vietname, Ásia)**

Melhoria geral nas infraestruturas de uma aldeia, passando a ser exemplo para outras aldeias da província.

- **Ban Kandone (Laos, Ásia)**

Construção de uma casa de acolhimento tradicional (*homestay*).

- **Ban Tahine (Laos, Ásia)**

Melhoria das instalações sanitárias para os visitantes e construção de uma sala de exposições.

- **Al-Mahweet (Iémen, Ásia)**

Restauração de um edifício tradicional para albergar um centro de visitantes e de informação turística.

Apesar da preocupação em satisfazer as necessidades dos visitantes, estes projetos da Fundação ST-EP não excluíram os habitantes locais dos destinos onde estavam a ser implementados. Na verdade, a preocupação em aumentar o número de visitantes e diversificar a oferta turística e os produtos tradicionais e culturais constituiu um meio para atingir um fim. O aumento da procura turística leva ao aumento do consumo e, consequentemente, ao aumento das receitas num destino, contribuindo para a melhoria das condições de vida dos seus habitantes locais que beneficiarão com essas receitas. Por isso, é evidente, nestes projetos, uma forte aposta na sensibilização, capacitação e treino das comunidades, o que conferiu aos indivíduos ferramentas que os tornaram capazes de gerir pequenos negócios no setor do turismo ou prestar serviços que auxiliam a atividade turística. Sublinha-se que o desenvolvimento do *capacity building* nos países em desenvolvimento contribui para uma maior qualificação da mão de obra, tornando possível uma melhoria não só da qualidade dos serviços, mas, principalmente, da qualidade de vida dos seus residentes. Portanto, a integração na cadeia de valor do turismo, ainda que informal, concede às

populações um grau de autonomia mais elevado, ajudando-as a ter mais confiança na resolução das suas necessidades e dos seus problemas a nível individual e coletivo. Deste modo, e como a autora tem vindo a comprovar desde o início da investigação, o turismo constituirá um instrumento de alívio da pobreza para as comunidades mais desfavorecidas.

5.3. Desenvolvimento do programa de *capacity building* para a criação e gestão de negócios turísticos

O modelo basilar da proposta deste programa de capacitação e treino está presente na figura 4 e foi adaptado de Victurine (2000), autor de um dos primeiros artigos científicos analisados pela investigadora e, desde o início, considerado como exemplo a seguir. Resumidamente, o modelo conjuga o desenvolvimento de competências e ferramentas através de workshops estruturados, assentes numa vertente teórica em contexto de “sala de aula”, com o treino monitorizado em contexto real e prático para aperfeiçoamento dos conteúdos adquiridos previamente. Com a aquisição de competências teórico-práticas, os indivíduos melhoram a sua autonomia, sendo capazes, *a posteriori*, de responder a necessidades básicas da comunidade onde estão inseridos e de resolver problemas com os quais se deparam no seu quotidiano. Assim, acedendo a novas ferramentas e tendo em conta que o programa se dedica à transferência de conhecimentos e competências na área do turismo, as comunidades mais desfavorecidas assistirão à melhoria dos serviços turísticos, do *marketing* de serviços, da satisfação do turista e da produção e comercialização de artesanato. É de salientar, também, que beneficiarão economicamente ao participar na prestação de serviços e nas atividades do setor em questão, estando devidamente capacitadas para aproveitarem, de forma consciente e responsável, os recursos endógenos (naturais ou patrimoniais) que o seu território lhes concede. No entanto, para que o programa possa ser efetivamente concretizável, é preciso haver suporte financeiro da parte de doadores privados, governo e instituições internacionais. O mesmo suporte deve ser direcionado, principalmente, a empresas de turismo e pequenos empresários locais que têm dificuldade em sustentar o seu pequeno negócio, dadas as constantes restrições financeiras lançadas, maioritariamente, pelo setor público.

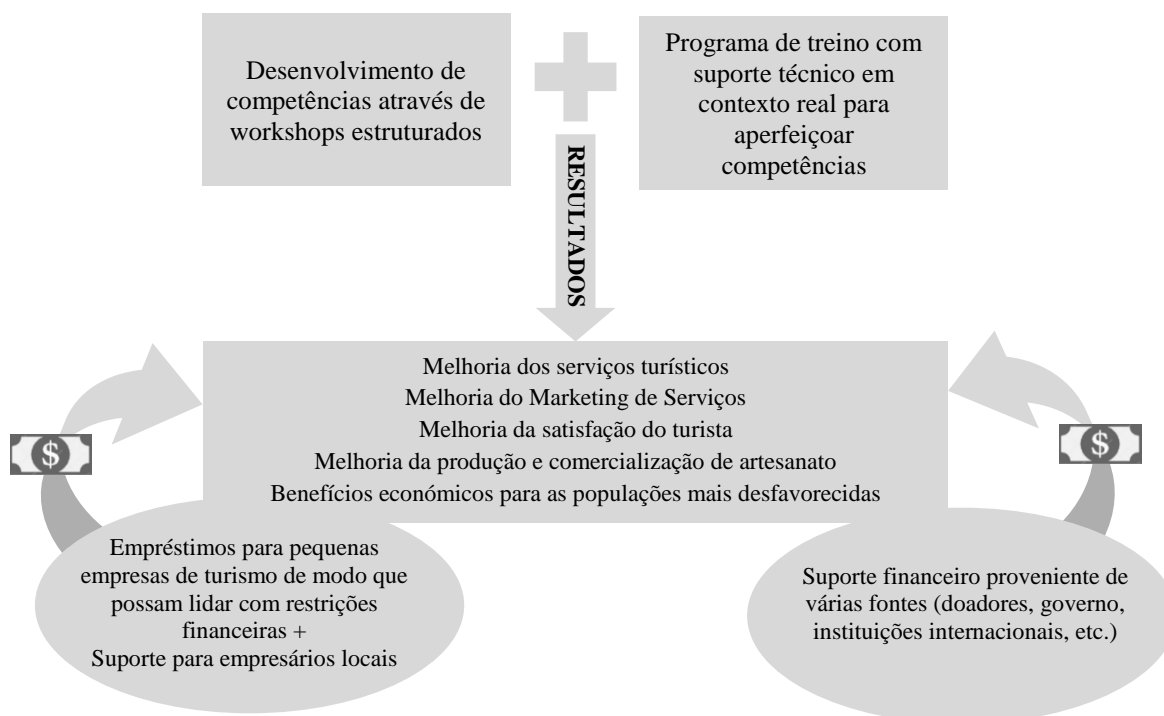


Figura 4. Estrutura de um programa de capacitação e treino para comunidades locais, potenciais resultados e suportes financeiros | **Fonte:** Elaboração própria com base em Victurine (2000)

Lima et al. (2012) explicam, completa e perfeitamente, a importância da existência de programas como aquele que se propõe no presente capítulo. Segundo as autoras:

[...] seria relevante desenvolver uma estrutura baseada num processo contínuo de aprendizagem, focado na monitorização e na pesquisa contínuas da eficácia dos resultados alcançados. Desta forma, o desenho, a implementação e o acompanhamento de iniciativas futuras poderiam levar isto em consideração, implementando as ações corretivas necessárias. Esta é uma importante área de pesquisa que pode levar a um entendimento mais completo de como o turismo pode ser uma estratégia de desenvolvimento valiosa nos países em desenvolvimento através de abordagens de conhecimento e aprendizagem. (Lima et al., 2012, p. 113)

Tendo como ponto de partida esta afirmação, pretende-se com este programa de capacitação e treino dotar as comunidades mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, de novos conhecimentos e competências, permitindo-lhes resolver autonomamente problemas do seu quotidiano. O programa caracteriza-se genericamente pela transferência de conhecimento que, posteriormente, será transposto para a prática através de atividades e exercícios no terreno.

O auxílio de turistas voluntários nas fases do programa acrescenta ainda mais valor a este, uma vez que o turismo voluntário é uma forma alternativa de turismo cada vez mais ponderada pelos indivíduos que se preocupam com o bem-estar global e que desejam contribuir para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030. Então, a autora considera oportuno que turistas voluntários possam participar neste programa de capacitação enquanto formadores das populações, transmissores de ferramentas cognitivas, passando, previamente, por um processo de seleção que terá em conta as suas valências individuais. Os potenciais voluntários serão sempre acompanhados e monitorizados por profissionais que trabalham diariamente no contexto de uma instituição ou organismo (por exemplo, uma ONG), sendo conhecedores da realidade onde estiver a ser implementado o programa.

Portanto, os **objetivos principais** que se pretende atingir com a proposta deste programa são os seguintes:

- dotar as populações mais desfavorecidas de conhecimentos, competências e outras ferramentas necessárias à gestão de pequenos modelos de negócio turísticos;
- incutir nessas populações espírito de criatividade no desenvolvimento de pequenos negócios turísticos, aproveitando, conscientemente, os recursos naturais e patrimoniais que o seu território oferece;
- empoderar as comunidades locais;
- aumentar a sua autonomia e a sua autoestima;
- elevar a qualidade de vida das comunidades;
- contribuir para a melhoria das economias locais, ainda que sejam informais.

A autora propõe que o programa tenha um horizonte de **um ano** para cada indivíduo da comunidade onde este for implementado, uma vez que é um período propício à aprendizagem teórica e, posteriormente, prática. Sugere, ainda, que cada fase do programa abranja, ao mesmo tempo, não mais que **dez indivíduos** e que sejam selecionados **quatro turistas voluntários** por fase para auxílio e monitorização, sendo esta questão justificada na próxima secção destinada ao público-alvo deste programa de capacitação e treino. Além disso, o facto de estarem indivíduos a participar em determinada fase, não invalida que outro

grupo de dez indivíduos possa iniciar o programa. A única cláusula a ter em conta é não haver mais do que um grupo de dez indivíduos na mesma fase, ao mesmo tempo. Portanto, a autora aconselha que outro grupo inicie o programa somente após o primeiro grupo de beneficiários ter terminado a primeira fase do mesmo. Há, assim, oportunidade de participação para todos os indivíduos que desejem enriquecer o seu *capacity* no domínio do turismo, o qual engloba, por exemplo, a aquisição de competências e conhecimentos nas áreas de hotelaria, gestão de pequenos negócios turísticos e prestação de serviços de apoio ao setor em questão.

Com a implementação deste programa, o intuito não é, de todo, impor uma mudança no modo de funcionamento das comunidades locais, mas ajudá-las a chegar à conclusão de que podem, conscientemente, avaliar os recursos existentes no seu território e olhar para o setor do turismo como gerador de receitas, potenciador de uma melhor qualidade de vida e bem-estar individual e coletivo.

Relativamente ao modo como será organizado, a autora propõe, então, que o mesmo seja faseado, recorrendo-se, em cada fase, a uma das seguintes técnicas de aquisição de conhecimentos, seguindo-as, preferencialmente, pela ordem apresentada, mais adiante, na secção 5.5:

- **workshops** de exposição e sensibilização.
- **sessões conjuntas** de reflexão e debate.
- **trabalho em pequenos grupos** de modo que se proporcionem pequenas reflexões e partilha de opiniões.
- **Trabalho individual**, contando sempre com o apoio dos profissionais e voluntários do programa.
- **trabalho de campo** (espécie de *boot camp*) onde os beneficiários são incentivados a pôr em prática, em contexto real, o que foram adquirindo, ou seja, a “aprender, fazendo” como instiga Victurine (2000).

5.4. Público-Alvo

Ao idealizar este programa, a autora teve em conta dois públicos-alvo: as populações e comunidades mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento e os turistas voluntários. A questão que rapidamente se coloca é: qual a relação que pode ser estabelecida entre estes dois grupos? Como se pôde comprovar pela revisão da literatura elaborada previamente, procurando uma aprendizagem transformativa, o turista voluntário busca experiências mais sustentáveis e responsáveis (Wearing et al., 2017) junto de comunidades mais desfavorecidas. Uma vez que a sua motivação principal é contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar destas populações, o turista voluntário auxilia-as maioritariamente através da transmissão de novas ferramentas cognitivas. Portanto, intervirá no processo de capacitação destes beneficiários que, absorvendo conhecimentos e competências, serão capazes de, futuramente, gerir os seus pequenos negócios turísticos.

Apesar do programa contar com dois públicos-alvo, há que ter em consideração que os habitantes locais das comunidades são os verdadeiros beneficiários deste programa de capacitação e treino. Recorde-se que sem o seu trabalho não será possível proceder-se à implementação de ações interventivas, não havendo, consequentemente, oportunidade para o desenvolvimento. É necessário perceber que a oferta de dinheiro ou bens em espécie às populações mais desfavorecidas não resolve a longo-prazo os seus problemas e conflitos (entrevistado da AIESEC Cabo Verde), pelo que a melhor maneira de reduzir a pobreza é, sem dúvida, empoderar (sempre de modo sustentável) as comunidades, incentivando-as a tomar parte na resolução dos seus próprios dilemas.

Atentando no conteúdo das entrevistas efetuadas, a autora depara-se com o seguinte: “[há] pessoas a voluntariar-se para fazer coisas para as quais não têm formação específica” (entrevistado da ONG 1) e “[a maioria dos voluntários acaba por] *fazer o trabalho todo e as comunidades ficam praticamente encostadas*” (entrevistado da ONG 4). Para que o programa seja viável no que se refere à transferência de conhecimento e auxílio por parte de turistas voluntários, a investigadora retoma estas afirmações para destacar dois aspetos que devem imperar no momento da seleção dos mesmos:

- Considerar a formação académica e profissional dos turistas voluntários para que possam ser uma mais valia no *capacity building* das comunidades, transmitindo os conhecimentos que dominam.
- Elucidar os voluntários de que a sua tarefa é contribuir para o empoderamento das comunidades através da transferência de conhecimentos e competências e da monitorização das componentes práticas do programa protagonizadas pelos habitantes que se encontram a participar no mesmo. Por outras palavras, os voluntários têm a função de transmitir os conteúdos e supervisionar as práticas, não devendo tomar o lugar das populações, mas dando-lhes a oportunidade de “aprender, fazendo” (Victurine, 2000).

A autora sugere que o grupo de beneficiários presente em cada fase do programa não ultrapasse os **dez indivíduos**. Não se pode esquecer o que consta na revisão da literatura, mais precisamente na secção 2.2: uma comunidade é dinâmica, está em constante evolução e é formada por uma diversidade de pessoas com formas de pensar e agir bastante diferentes, podendo apostar-se num acompanhamento individual, segundo as necessidades de cada indivíduo. Além disso, será mais vantajoso trabalhar com um grupo restrito em cada uma das fases para melhor consolidar o conhecimento transferido, havendo oportunidade para a partilha e debate de ideias, preocupações e outros assuntos relacionados com o setor turístico e o seu aproveitamento como fonte de rendimento e meio de alívio da pobreza.

No que concerne ao número de turistas voluntários a seleccionar para cada fase, a autora opta por uma proporção, considerando o que afirmara o membro da ONG 4 na sua entrevista:

[...] Muitas vezes, para nós, é difícil integrar essas pessoas [turistas voluntários] e nós não fazemos muita ginástica para integrar pessoas que nós achamos que é difícil, porque realmente as pessoas dão-nos muito trabalho. Uma pessoa que vem durante 3 dias vai dar mais trabalho do que os benefícios que nós podemos retirar.
(entrevistado da ONG 4)

Portanto, **para cada cinco indivíduos haverá dois voluntários**, o que perfaz um total de **quatro voluntários** em cada fase. Note-se que o período de permanência de cada turista voluntário numa determinada fase deve corresponder ao proposto para essa mesma fase na planificação que se seguirá.

5.5. Planificação-modelo (sugestão de conteúdos)

A planificação que se apresenta pressupõe que os beneficiários diretos deste programa de capacitação (habitantes das comunidades) sigam uma aprendizagem e um treino contínuos, de modo a adquirirem, na sua plenitude, as competências e conhecimentos propostos em cada fase.

Note-se que os conteúdos presentes em cada uma das fases constituem uma sugestão da autora do projeto, pelo que esta não exclui a possibilidade de haver uma adaptação dos mesmos às comunidades onde o programa será implementado.

Obviamente, as organizações ou associações que pretendam promover este programa de capacitação e treino devem proceder a um estudo prévio das comunidades, tentando delinear os conteúdos de cada fase com base nas necessidades dos seus habitantes e nos problemas diários sentidos por estes. Sublinha-se também a importância do recurso a uma linguagem simples e de fácil compreensão, uma vez que este programa irá abranger comunidades cuja taxa de analfabetismo é muito elevada.

Portanto, seguidamente, é apresentada uma planificação-modelo do programa de capacitação e treino que, como já mencionado na secção 5.3, terá a duração de um ano e será dividido em cinco fases. Nessas mesmas fases figuram conteúdos que a autora considera relevantes para uma eficaz capacitação das comunidades locais com vista à gestão de pequenos modelos de negócio turísticos.

1ª fase**período: 3 meses**

Workshops de exposição e sensibilização

Objetivo principal: Aquisição de uma componente teórica no domínio do turismo enquanto setor, do desenvolvimento sustentável, do turismo sustentável e da elaboração de modelos de negócios.

Workshop A O setor do turismo

- Evolução do conceito de turismo;
- Conceito de visitante (turista e visitante do dia);
- Sistema turístico: a oferta e a procura;
- Gestão da qualidade dos produtos/serviços turísticos: expectativas e perceções do visitante;
- A importância de estabelecer relações de parceria;
- Vantagens do turismo nos países em vias de desenvolvimento;
- Impactes positivos e negativos da atividade turística nas comunidades locais;
- Turismo de massas vs. formas alternativas de turismo (ex.: *community-based tourism* ou turismo comunitário).

Workshop B Desenvolvimento sustentável do turismo

- Desenvolvimento sustentável: conceito e princípios;
- 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 2030 (fazer referência aos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio)
- Turismo sustentável: conceito e tipos;
- Turismo enquanto instrumento de alívio da pobreza;
- Contributo dos pequenos modelos de negócio turísticos para o desenvolvimento sustentável de uma comunidade e para a melhoria da sua qualidade de vida.

Workshop C A ideia e o modelo de negócio turístico

- **A ideia:** como iniciar uma atividade turística e económica ou como proceder à reestruturação da estratégia de uma atividade já em curso (ex.: exposições e venda de artesanato, alojamento e restauração, visitas guiadas, etc.).

- **O modelo:** abordar cada um dos procedimentos a cumprir para se iniciar/restruturar um negócio (ter por base o *Business Model Canvas* apresentado por Alexander Osterwalder, na sua tese de doutoramento, em 2008).
 - ↳ **Proposta de valor:** definição do produto/serviço e o valor que se pretende colocar à disposição do visitante;
 - ↳ **Segmento de clientes:** grupo(s) específico(s) de visitantes a quem se dirige o negócio;
 - ↳ **Canais de distribuição:** meios através dos quais a proposta de valor é entregue ao visitante;
 - ↳ **Relacionamento:** relação entre o vendedor/prestador de serviço e o visitante;
 - ↳ **Recursos-chave:** principais recursos humanos, intelectuais e físicos que contribuirão para o bom curso de um negócio;
 - ↳ **Atividades-chave:** principais atividades para que o negócio funcione bem;
 - ↳ **Parcerias-chave:** estabelecimento de parcerias entre os vários vendedores e prestadores de serviços dos setores de atividade existentes (*stakeholders*) num determinado território para que possibilitem e facilitem o funcionamento do negócio;
 - ↳ **Estrutura de custos:** gastos implicados no decurso do negócio ao longo do tempo;
 - ↳ **Fontes de receitas:** origem/causa das receitas do negócio.
- **A avaliação:** abordagem sobre a análise SWOT – *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats* (*strenghts* são **forças/pontos fortes** e *weaknesses* são **fraquezas/pontos fracos** do negócio, apresentando-se como análise interna, ou seja, dizendo respeito às vantagens e desvantagens do negócio comparativamente aos que já existem no mercado turístico; *opportunities* ou **oportunidades** e *threats* ou **ameaças** fazem parte de uma análise externa e estão fora do alcance de quem planeia o negócio, pelo que apenas se realiza uma previsão de potenciais aspetos positivos ou negativos que poderão comprometer o seu sucesso).

2ª Fase**período: 1 mês**

Trabalho em pequenos grupos

Objetivo principal: Reflexão, em pequenos grupos, sobre os conteúdos teóricos adquiridos na fase anterior, tentando chegar às primeiras conclusões (ex.: refletir de que forma poderão aplicar estes conteúdos na elaboração do modelo de negócio).

Durante três meses, os beneficiários do programa adquiriram um conjunto de conteúdos teóricos essenciais à construção do seu modelo de negócio. Detentores dos conhecimentos acumulados na primeira fase, serão capazes de pensar numa ideia de negócio que contribua para o desenvolvimento económico e sustentável da sua comunidade, melhorando a qualidade de vida da mesma através da aposta no turismo.

Nesta segunda fase, a autonomia dos indivíduos é desafiada pela primeira vez, tendo estes que iniciar um período de reflexão sobre os conteúdos que lhes foram transmitidos. Deverão agregar-se em pequenos grupos. Portanto, uma vez que há dez indivíduos, poderão formar-se cinco grupos de dois elementos ou, para simplificar, facilitando a reflexão, poderão formar-se dois grupos de três elementos e um grupo de quatro elementos.

3ª Fase**período: 3 meses**

Desenvolvimento individual da ideia de negócio e apresentação

Objetivo principal: Desenvolvimento do modelo de negócio através de pesquisa e trabalho individual com posterior apresentação do mesmo junto da equipa de apoio (colaboradores profissionais da instituição que implementou o programa e turistas voluntários participantes na fase em questão) e restantes beneficiários do programa.

Durante este período de tempo, os beneficiários poderão desenvolver, individualmente, a sua ideia de negócio, iniciando a construção do modelo. Terão algum tempo para se dedicarem a pesquisas individuais sobre os componentes do seu modelo de negócio e, para tal, deverá ser-lhes disponibilizado material informático, principalmente computador e Internet, bem como alguma literatura impressa (entenda-se livros) e casos de estudo no âmbito do conteúdo teórico abordado.

Posteriormente, apresentarão a sua ideia e modelo de negócio, bem fundamentados, diante dos restantes beneficiários e equipa de apoio. Após a apresentação, haverá oportunidade para cada indivíduo dar o seu contributo, fazendo comentários construtivos que ajudem na melhoria de alguns aspetos do modelo desenvolvido. Salienta-se que os profissionais presentes devem intervir sempre que considerem conveniente, impedindo a ocorrência de erros crassos que possam impedir o bom curso de alguma das ideias de negócio apresentadas.

4ª Fase**período: 1 mês**

Sessões conjuntas de reflexão e debate

Objetivo principal: Debate conjunto sobre alguns tópicos relevantes no domínio da implementação de pequenos modelos de negócio turísticos em comunidades locais dos países em desenvolvimento.

Nesta fase, os indivíduos terão a sua ideia de negócio traduzida num organizado modelo de negócio baseado nas competências e conhecimentos adquiridos ao longo das fases anteriores. No entanto, antes de passarem à implementação do modelo de negócio em contexto real, isto é, na sua comunidade local, os indivíduos participarão, ainda, em sessões de debate. Em conjunto, são desafiados a refletir sobre alguns tópicos que poderão ajudar a retificar, completar ou aperfeiçoar os seus modelos de negócio. Seguem-se as propostas para reflexão e debate:

- A relação entre turismo sustentável e *community-based tourism* (turismo comunitário);
- O turismo comunitário do ponto de vista da comunidade anfitriã vs. ponto de vista do visitante;
- A contribuição dos habitantes locais para o desenvolvimento sustentável da comunidade;
- O turismo enquanto atividade geradora de benefícios socioeconómicos para as populações;
- A gestão da utilização dos recursos endógenos (recursos naturais e patrimoniais) na prática do *community-based tourism*;
- Desenvolvimento Sustentável: cuidar do presente e do futuro;
- A compatibilidade entre os desejos dos turistas e as necessidades da comunidade anfitriã;

- Pequenos modelos de negócio turísticos: satisfação do visitante em benefício da comunidade local.

5ª Fase**período: 4 meses****Trabalho de campo**

Objetivo principal: Implementação, em contexto real, dos modelos de negócio elaborados pelos beneficiários do programa, contando com o auxílio e monitorização que vêm tendo desde o início do programa.

Após oito meses de trabalho orientado, os indivíduos encontrar-se-ão aptos a iniciar a implementação do seu modelo de negócio em contexto real. Até esta instância, foram desenvolvendo o mesmo com base nos conteúdos teóricos transmitidos e nos debates que contemplavam partilha de opiniões e comentários construtivos tanto da parte dos profissionais e dos voluntários que os acompanhavam como dos outros beneficiários do programa. Assim, este programa de capacitação e treino termina com quatro meses dedicados ao trabalho de campo em que os indivíduos continuam a usufruir da ajuda e monitorização dos profissionais que os acompanham desde a primeira fase do programa, assim como da ajuda de um novo grupo de turistas voluntários. Sendo esta uma fase de maior duração, os novos voluntários deverão familiarizar-se com o que foi realizado nas fases anteriores para, prontamente, serem capazes de auxiliar os beneficiários na implementação dos seus modelos de negócio.

5.6. Resultados esperados

A autora revela os resultados esperados, expondo possíveis impactes positivos e negativos como consequência do programa descrito. Sendo uma proposta ainda por concretizar, somente após a implementação real do programa numa comunidade local, poderá proceder-se a alterações nas diversas fases, por exemplo, ao nível dos conteúdos a abordar e da forma como passarão à prática. Por outras palavras, o programa de capacitação e treino vai sendo retificado e aperfeiçoado à medida que se vão manifestando aspetos incongruentes na sua execução.

Portanto, com base nos objetivos enunciados na secção 5.3, a autora acredita que a concretização destes contribuirá para o aumento dos **impactes positivos**, entre os quais destaca os seguintes:

- diálogo intercultural entre comunidades locais e voluntários;
- promoção da tradição, da cultura e do artesanato locais;
- melhoria da qualidade de vida dos residentes;
- reforço do *capacity building* dos residentes de modo a rentabilizarem a chegada de visitantes para seu benefício (proliferação de uma economia informal que contribui para a melhoria das economias locais);
- aumento da autonomia e criatividade das populações na reorganização laboral e económica do seu território;
- aumento da consciência ambiental das comunidades locais (aproveitamento consciencioso dos recursos dos seus territórios, não excedendo os seus limites).

Quanto aos **impactes negativos**, sublinha principalmente impactes emocionais tanto na comunidade local como nos turistas que a acompanharam durante um determinado período de tempo (como realçado na secção 3.4.). Após regressarem ao seu país de origem, os voluntários sentem dificuldade em viver o seu quotidiano como se nada se tivesse passado, pelo que, até se habituarem, todos os seus comportamentos e atitudes trarão à memória o período de tempo passado com a comunidade local. O mesmo se reflete nos habitantes locais das comunidades que receberam os turistas voluntários e a sua ajuda. No entanto, acrescenta-se a dificuldade adicional de continuarem o legado deixado pelos voluntários. Por vezes, acabam por abandonar as práticas adquiridas, faltando-lhes autonomia e vontade de continuar.

O desafio com que a autora se depara resume-se a encontrar formas de potenciar os impactes positivos e, por conseguinte, reduzir os impactes negativos. Relativamente aos **impactes positivos**, a sua potenciação passa por incutir nas populações um espírito de não desistência do trabalho concretizado durante o programa de capacitação e treino. Por conseguinte, os turistas voluntários e organizações ou associações responsáveis pela sua implementação

devem sensibilizar os habitantes para a continuação das boas práticas exercidas e consolidadas durante o mesmo e as quais levaram ao alcance de resultados muito positivos para as suas comunidades.

Relativamente à tentativa de redução dos **impactes negativos**, propõe o seguinte:

- Tentar chegar até às minorias que se sentem à margem deste programa, oferecendo uma oportunidade de participação a todos aqueles que assim o queiram.
- Sensibilizar as comunidades locais para a importância da participação dos seus habitantes em programas deste género, elucidando-as dos resultados positivos que sentirão, principalmente a longo-prazo.
- Controlar as chegadas nestas comunidades locais, de modo que a afluência excessiva de turistas voluntários não ultrapasse a capacidade de carga destes destinos mais recônditos, salvaguardando, assim, a responsabilidade e solidariedade afetas ao turismo voluntário.
- Educar as populações, desde o início do programa, para a importância de darem continuidade ao que foi trabalhado no contexto do mesmo, ajudando-as a aceitar o facto de que terão de trabalhar, inevitavelmente, sem a ajuda permanente de voluntários. Daí ser necessário incutir espírito de diálogo, entreajuda, criatividade e autonomia no seio das comunidades locais.

Em resumo, a autora espera, principalmente, que as populações locais das comunidades abrangidas pelo programa consigam tirar o maior partido de todas as fases do mesmo, de modo que possam aumentar o seu conhecimento, competências e autonomia na área do turismo, beneficiando com o aumento de turistas nas comunidades mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento. Cada vez mais, o turista moderno procura uma experiência autêntica, onde possa conviver de perto com os habitantes locais e absorver a sua cultura e tradições. Por isso, cabe às populações aproveitar esta oportunidade de expansão turística nos seus territórios de modo a beneficiarem com a participação numa economia informal, mas propícia à melhoria da sua qualidade de vida.

5.7. Conclusão

A capacitação e o treino das populações locais asseguram, num futuro próximo, a sua autossustentabilidade e autonomia na resolução de problemas da comunidade como um todo. Esta é uma premissa que tem vindo a ser defendida desde o início do projeto e que culminou com a planificação do programa de capacitação e treino proposto neste capítulo.

O mesmo dirige-se a dois grupos de indivíduos: habitantes locais das comunidades mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento e turistas voluntários. Contudo, a preocupação central recai sobre os primeiros que se apresentam como os verdadeiros beneficiários. A sua autonomia e independência para ultrapassarem os obstáculos do quotidiano e melhorarem as suas condições de vida dependerão da aquisição de novos conhecimentos, competências e outras ferramentas na área do turismo. Após a implementação do programa, a autora espera que os habitantes que foram abrangidos pelo mesmo sejam capazes de compreender o quanto podem beneficiar ao integrarem o setor do turismo. Além de adquirirem uma bagagem que os ajudará a gerir um pequeno negócio turístico ou outro negócio que complemente o setor em questão, estarão suficientemente aptos para promover a sua tradição, cultura e artesanato com base na criatividade estimulada ao longo do programa.

Quanto aos turistas voluntários, serão selecionados previamente segundo as suas aptidões profissionais e segundo os conteúdos lecionados nas várias fases do programa. É imperativo que estes indivíduos auxiliem, efetivamente, as populações locais ao invés de causarem ainda mais distúrbios. Não se pretende que mudem hábitos, costumes, tradições, culturas, muito menos que mudem mentalidades (até porque é algo bastante difícil como se pôde comprovar na entrevista realizada aos indivíduos da ONG 4 e da AIESEC Cabo Verde), mas que adequem os seus conhecimentos e os conteúdos planificados às necessidades da comunidade onde irão estar inseridos.

Apesar de existirem alguns impactes negativos quase inevitáveis, como é o caso da falta que as populações sentem dos turistas voluntários após o seu regresso ao país de origem, a autora expõe alguns impactes positivos esperados após a implementação do programa de

capacitação e treino. Destaca-se o diálogo intercultural e, conseqüentemente, a partilha de experiências e modos de vida entre a comunidade e os turistas voluntários, bem como o empoderamento da população, o que lhe confere confiança e autonomia para enfrentar os dissabores do quotidiano, dispondo de novas ferramentas cognitivas para combatê-los.

Portanto, a aposta na capacitação das populações mais desfavorecidas conduzirá ao seu empoderamento, tornando-as capazes de autonomamente gerirem não só os seus pequenos negócios, mas também os conflitos com que se possam deparar quotidianamente. O *capacity building* leva, pois, ao aumento da autoconfiança dos habitantes das comunidades locais mais desfavorecidas, ajudando-os a acreditar que podem ultrapassar as suas dificuldades e dar resposta aos seus problemas sem necessitarem da presença constante dos voluntários.

Terminando com a ideia defendida por Victurine (2000) e corroborada pela autora através da planificação exposta na secção 5.5, é essencial que a comunidade aprenda, fazendo (aplicação prática em contexto real do conhecimento adquirido), pois só a prática permite consolidar aquilo que foi adquirido na teoria (aplicação de métodos *learning-by-doing*).

CAPÍTULO 6. Conclusão

6.1. Considerações finais

O presente projeto teve como ponto de partida uma pergunta que traduziu o problema de investigação e que, uma vez mais, se recorda:

Em determinado território que evidencia a sua potencialidade enquanto atração de visitantes, será possível solucionar a falta de competências e conhecimentos das populações mais desfavorecidas face ao setor do turismo, contando com o auxílio de turistas voluntários na implementação de programas de capacitação?

Ao longo do trabalho realizado foi possível estabelecer-se relação entre uma componente teórica e uma componente prática. Procedeu-se a uma vasta revisão da literatura existente sobre os conceitos e temáticas subjacentes ao tema global do projeto, realizando-se, posteriormente, uma recolha e análise de dados primários (entrevistas semiestruturadas) e secundários (análise do programa *UNWTO.Volunteers*, bem como de alguns testemunhos de participantes no mesmo e análise de programas comunitários presentes no portefólio da Fundação ST-EP).

Toda a metodologia descrita permitiu que fosse possível formular a proposta que figura no capítulo 5: um programa de capacitação e treino capaz de facultar novos conhecimentos e competências, na área do turismo, às populações mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento. Propôs-se também que as fases que compõem o mesmo programa contassem com o auxílio de turistas que dedicam parte da sua viagem a atividades não remuneradas (turistas voluntários), aspeto que a autora considerou ter acrescentado valor à sua proposta. Participando neste programa, os indivíduos das comunidades locais mais desfavorecidas serão capazes de resolver autonomamente os obstáculos do seu quotidiano, tomando decisões favoráveis não só a nível individual, mas também para o bem comum de toda a comunidade onde estão inseridos.

Assim, quase a terminar, importa relembrar algumas conclusões importantes às quais a autora foi chegando capítulo a capítulo, nomeadamente nos capítulos 2 e 3 destinados à revisão da literatura.

No capítulo 2, a revisão da literatura versou sobre *A capacitação das comunidades locais e o turismo sustentável*, concluindo-se que é preciso haver uma grande aposta no *capacity building* dos habitantes das comunidades locais mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento (também conhecido por *community capacity building*), nomeadamente na área do turismo. Isto, porque a sua participação em atividades ligadas ao setor em questão constitui um meio de alívio da pobreza, capaz de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida. Dada a afluência de visitantes nestes territórios que iniciam a sua ascensão à qualidade de destinos turísticos, as populações devem começar a trabalhar no sentido de satisfazer as necessidades e desejos dos visitantes, não esquecendo as suas próprias necessidades (melhoria da qualidade de vida e resolução de alguns problemas com os quais se deparam no dia a dia). A sua integração no setor do turismo, ainda que seja informal, faz com que os residentes participem na expansão do setor, na sua comunidade, de forma sustentável. Além disso, a preocupação com o futuro das gerações vindouras também é um dos aspetos que caracteriza o desenvolvimento sustentável, pelo que os habitantes podem e devem recorrer aos recursos endógenos do seu território, mas sempre de forma consciente. Se as comunidades forem sensibilizadas a agir de acordo com os princípios de desenvolvimento sustentável, com vista a contribuir para a concretização dos ODS 2030 e aplicando esta sustentabilidade ao setor do turismo, começam a surgir formas alternativas de turismo, como é o caso do *community-based tourism*. Na génese do turismo comunitário está o diálogo e entendimento entre os vários *stakeholders* de uma comunidade, nos quais se incluem os habitantes. Assim, e tendo sempre presente o facto de que este projeto tem por base o setor do turismo, a máxima *act local, think global* traduz-se pelo dever das populações em contribuir para um mundo melhor, mais justo e equitativo, principalmente a nível socioeconómico, partindo de ações locais ancoradas no diálogo entre todos os grupos da comunidade e no trabalho conjunto, nunca esquecendo a repercussão que as suas ações terão a nível global.

Por sua vez, no capítulo 3, relacionaram-se conceitos implícitos no domínio do *Turismo Voluntário*, iniciando-se com a concetualização dos termos “turismo”, “voluntariado” e, posteriormente, “turismo voluntário”. Para a autora, uma das definições mais esclarecedoras é a de Stephen Wearing (2001), considerada a primeira definição de turismo voluntário. Wearing (2001) afirma que o turismo voluntário é uma forma alternativa de turismo em que os indivíduos “se voluntariam de forma organizada para fazer férias que envolvam ajuda ou alívio da pobreza material” (Wearing, 2001, p. 1). Por outro lado, a autora também pensou ser relevante incluir na revisão da literatura deste capítulo uma definição de turismo voluntário apresentada por Brown (2005) onde figura o ponto de vista dos operadores turísticos. Para si, o turismo voluntário não é mais que “participar numa excursão opcional que tem uma componente de voluntariado” (Brown, 2005, p. 480). Seguidamente, foram analisados três artigos científicos (Andereck et al., 2012; Brown & Morrison, 2003; Kirillova, 2012; Pariyar, 2017) numa tentativa de encontrar um potencial perfil de turista voluntário, pelo que se concluiu que predominam os turistas voluntários do sexo feminino, cuja faixa etária pertence aos *Millenials* (indivíduos, sensivelmente, entre os 18 e os 38 anos de idade). Além disso, é frequente haver indivíduos que fazem um *gap year*, aproveitando esse período de tempo para embarcar numa experiência de turismo voluntário e marcar a diferença junto de uma comunidade mais desfavorecida. Brown e Morrison (2003) apresentaram um perfil de turista voluntário cuja faixa etária se situava acima dos 50 anos. Este aspeto é explicado pelo facto de os indivíduos inquiridos pertencerem a um clube em que o público-alvo abrangia pessoas com experiência de vida, sendo consideradas mais aptas para realizar voluntariado, nomeadamente, junto de crianças. Quanto às críticas direccionadas a esta forma alternativa de turismo, destaca-se o facto de os turistas voluntários ocuparem, por vezes, os postos de trabalho dos habitantes das comunidades, pensando que estão a fazer a diferença. Contudo, a diferença reside no facto de estes indivíduos ensinarem as populações a fazer, para que estas sejam mais autónomas e consigam atuar na sua comunidade após o regresso dos voluntários ao país de origem. O papel dos voluntários é única e exclusivamente apoiar e auxiliar os habitantes locais, não criando maus hábitos, como apresentar-lhes tarefas concluídas sem que tenham exercido esforço para obter os resultados finais. Por ser uma forma alternativa, o turismo voluntário é bastante desvalorizado no que diz respeito à não existência de leis que o regulem. É por essa razão que os operadores turísticos comercializam experiências de turismo voluntário a preços

exorbitantes, não tendo em conta as necessidades das comunidades anfitriãs. Deste modo, o turista adquire o produto, pensando que vai “fazer a diferença” junto de uma população que precisa de si, quando, na verdade, fará exatamente o contrário: irá prejudicar ainda mais uma comunidade, porque viajou sem um conhecimento prévio sobre o que ia encontrar no destino e de que forma seria mais útil àquela população. Daqui advém a necessidade de o turista voluntário contribuir para a construção do seu próprio *capacity*, caso contrário, que diferença fará na comunidade anfitriã se não “estudar” o seu contexto, as suas necessidades, a sua cultura e as suas tradições? Antes de embarcar numa viagem em busca da concretização pessoal, o indivíduo deve pensar na comunidade que o vai receber, atualizando os seus conhecimentos e competências em função daquilo que a mesma necessita e investindo na sua própria formação em *capacity building* para que possa exercer, indubitavelmente, o seu trabalho voluntário de forma justa e legítima.

Por fim, no capítulo 5 encontra-se, efetivamente, o busílis de todo o trabalho realizado: caracterização, objetivos, planificação e resultados esperados do programa de capacitação e treino proposto. Este será conduzido por uma associação ou organização que recorrerá à ajuda de alguns turistas voluntários na tarefa de transferência de conhecimento e monitorização da componente prática. Uma vez mais se salienta que os turistas voluntários serão previamente selecionados segundo as suas aptidões profissionais, tendo em conta os conteúdos abrangidos pelo programa. Para uma implementação bem-sucedida do mesmo, é impreterível recordar, constantemente, que os verdadeiros beneficiários deverão ser sempre os habitantes locais das comunidades mais desfavorecidas. A preocupação principal da autora ao propor este programa passa por solucionar a falta de conhecimentos e competências que assombra diariamente estas populações. O seu objetivo maior é dotá-las de várias ferramentas, nomeadamente cognitivas, para que possam responder, autonomamente e sem medo, aos obstáculos com que se deparam no seu quotidiano, assim como participar no desenvolvimento sustentável da sua comunidade e do setor turístico, beneficiando com as receitas provenientes da satisfação das necessidades e desejos dos visitantes.

6.2. Limitações do estudo

Quanto às limitações metodológicas, a autora considera relevante fazer referência à sua dificuldade inicial na obtenção de respostas por parte das ONG contactadas aquando da recolha de dados primários.

Após a conclusão da revisão da literatura, o intuito era proceder a uma recolha de dados primários somente junto de ONG, uma vez que são os organismos de intervenção que se encontram mais próximos da realidade das comunidades mais desfavorecidas. No entanto, com base na escassez de respostas reunidas, concluiu que seria difícil extrair uma opinião consistente da parte destes mesmos organismos. Apercebeu-se, desde logo, que a questão do voluntariado, nomeadamente quando praticado na forma de turismo voluntário, é um assunto controverso no seio destas instituições. Quando mencionada a questão do alívio da pobreza por meio da inserção dos habitantes locais no setor do turismo, as respostas foram quase sempre negativas ou, simplesmente, ignoradas, dada a controvérsia demonstrada face a conceitos como “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário”. Recorrendo a uma entrevista efetuada posteriormente, um dos respondentes, professor universitário na UniLúrio (Ilha de Moçambique), afirmou que talvez o problema se devesse ao facto de as ONG não quererem “*estar a dar a ideia de que [...] promovem [...] turismo voluntário [...] por algum motivo de preconceito, porque o turismo está associado a lazer [...]*” (entrevista ao professor 1 da UniLúrio). Assim, deparando-se com esta limitação ao seu estudo empírico, a autora optou pela realização de entrevistas junto de outros grupos de indivíduos, como especificado na secção 4.4.2.1. No entanto, dado o número reduzido de respondentes em cada um dos grupos, considerou todas as entrevistas conseguidas durante o período de realização das mesmas que foi dado por terminado a 10 de maio de 2018.

Apesar das limitações sentidas, a autora conseguiu contornar os aspetos que iam obstruindo o seu trabalho, encontrando, todavia, forma de os ultrapassar com soluções imediatas.

6.3. Contributos e recomendações

Apesar de concretizados com sucesso todos os objetivos previstos no início deste projeto de investigação, importa recordar os dois que se relacionam diretamente com esta secção destinada aos contributos e recomendações (objetivos 2 e 8, respetivamente):

- Contribuir para o aumento da investigação e do conhecimento na área do turismo voluntário, responsável e *pro-poor*.
- Alertar a comunidade científica, e principalmente as ONG, da importância do papel do turismo enquanto instrumento de redução da pobreza e da necessidade da criação de programas de capacitação na área do turismo junto das comunidades mais desfavorecidas.

Deste modo, a autora considera que todo o projeto reúne um vasto conjunto de constructos teórico-práticos (revisão da literatura e análise de dados primários e secundários) que permite elucidar a comunidade científica para a necessidade iminente de se apostar no estudo do *community capacity building* nas comunidades mais desfavorecidas dos países em desenvolvimento. Direciona-se a atenção para o setor do turismo, uma vez que é ainda uma área bastante subvalorizada para efeitos de alívio da pobreza (ao contrário da panóplia de estudos nas áreas da saúde, educação e agricultura). É importante compreender em que nível de conhecimento se encontram as comunidades face ao setor, se têm noção dos benefícios que o aproveitamento da atração turística pode gerar no seu quotidiano e quais as suas necessidades materiais e cognitivas para que se possam introduzir neste setor de atividade em ascensão (ainda que seja de modo informal).

Portanto, apela-se que a comunidade científica considere este breve projeto como mote para elaboração de investigações futuras mais abrangentes sobre a capacitação das comunidades locais na área do turismo, recorrendo, por exemplo, à análise de dados primários recolhidos junto dessas mesmas comunidades dos países em desenvolvimento.

REFERÊNCIAS

- Altinay, L. & Paraskevas, A. (2008). Planning research in hospitality and tourism. 1ª Edição. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Andereck, K., McGehee, N. G., Lee, S., & Clemmons, D. (2012). Experience Expectations of Prospective Volunteer Tourists. *Journal of Travel Research*, 51(2), 130–141. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0047287511400610>
- Aref, F. (2011). Barriers to community capacity building for tourism development in communities in Shiraz, Iran. *Journal of Sustainable Tourism*, 19, 347–359. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.517314>
- Aref, F., & Redzuan, M. B. (2008a). Tourism and Community Capacity Building: A Literature Review. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 5(8), 806–812. Retrieved from <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/pjssci/2008/806-812.pdf>
- Aref, F., & Redzuan, M. B. (2008b). Tourism Development for Community Capacity Building and Community Development. *Journal of Hospitality & Tourism*, 5(1), 68–72. Retrieved from https://teamjournalht.files.wordpress.com/2013/05/vol512008-team-journal-of-hospitality_tourism_6.pdf
- Aref, F., & Redzuan, M. B. (2009). Community Capacity Building for Tourism Development. *Journal of Human Ecology*, 27(1), 21–25. Retrieved from <http://www.krepublishers.com/02-Journals/JHE/JHE-27-0-000-09-Web/JHE-27-1-000-09-Abst-PDF/JHE-27-01-021-09-1947-Aref-F/JHE-27-01-021-09-1947-Aref-F-Tt.pdf>
- Aref, F., Redzuan, M., Gill, S. S., & Aref, A. (2010). Assessing the Level of Community Capacity Building in Tourism Development in Local Communities. *Journal of Sustainable Development*, 3, 81–90. Retrieved from <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/jsd/article/view/3372/4463>
- Ban Ki-moon. (2014). UN Secretary-General's Message for World Tourism Day - 27 September. Retrieved March 17, 2018, from <http://www.un.org/en/events/tourismday/2014/sgmessage.shtml>

- Barbosa, A., & Carvalho, P. (2016). Turismo Voluntário em Portugal: a Solidariedade como Fator de Deslocação. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/311426688_Turismo_Voluntario_em_Portugal_a_Solidariedade_como_Fator_de_Deslocacao
- Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo*. 3ª Edição. Lisboa: Edições 70.
- Benson, A. M. (2015). Why and how should the international volunteer tourism experience be improved? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 7(2), 100–106. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/WHATT-01-2015-0001>
- Biddle, P. (2016). The Voluntourist's Dilemma: What is the Cost of Giving Back? Retrieved February 18, 2018, from <https://www.gooverseas.com/blog/voluntourists-dilemma>
- Blackstock, K. (2005). A critical look at community based tourism. *Community Development Journal*, 40(1), 39–49. <https://doi.org/10.1093/cdj/bsi005>
- Brown, S. (2005). Travelling with a Purpose: Understanding the Motives and Benefits of Volunteer Vacationers. *Current Issues in Tourism*, 8(6), 479–496. <https://doi.org/10.1080/13683500508668232>
- Brown, S., & Morrison, A. M. (2003). Expanding Volunteer Vacation Participation An Exploratory Study on the Mini-Mission Concept. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 73–82. <https://doi.org/10.1080/02508281.2003.11081419>
- Cater, E. (1993). Ecotourism in the third world: problems for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 14(2), 85–90. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(93\)90040-R](https://doi.org/10.1016/0261-5177(93)90040-R)
- Choi, H. C., & Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism Management*, 27, 1274–1289. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.05.018>
- Cleverdon, R., & Kalisch, A. (2000). Fair trade in tourism. *International Journal of Tourism Research*, 2(3), 171–187. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1522-1970\(200005/06\)2:3<171::AID-JTR194>3.0.CO;2-K](https://doi.org/10.1002/(SICI)1522-1970(200005/06)2:3<171::AID-JTR194>3.0.CO;2-K)
- Craig, G. (2003). Globalization, migration and social development. *Journal of Social Development in Africa*, 18(2), 49–76. Retrieved from <http://digital.lib.msu.edu/projects/africanjournals/>

- Cunha, L. (2010). A Definição e o Âmbito do Turismo: um aprofundamento necessário. Retrieved from <http://recil.ulusofona.pt/handle/10437/665>
- Cunha, L. (2007). Introdução ao Turismo. 3ª Edição. Lisboa: Verbo.
- Definição de capacitação. (2017). Retrieved October 26, 2017, from <https://priberam.pt/dlpo/capacitação>
- Definition of building. (2017). Retrieved November 7, 2017, from <https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/building>
- Definition of capacity. (2017). Retrieved November 7, 2017, from <https://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/capacity>
- Diário da República. (1998). Lei n.º 71/98 - Bases do enquadramento jurídico do voluntariado. Retrieved February 20, 2018, from <https://dre.pt/application/conteudo/223016>
- Emas, R. (2015). *The Concept of Sustainable Development: Definition and Defining Principles*. Florida. Retrieved from https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5839GSDR2015_SD_concept_definiton_rev.pdf
- Esteves, A. J., & Azevedo, J. (1998). Metodologias qualitativas para as ciências sociais. In http://aleph.letras.up.pt/F?func=find-b&find_code=SYS&request=000110166. Porto: Instituto de Sociologia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Retrieved from <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/9161>
- Eusébio, C., Kastenholtz, E., & Breda, Z. (2014). Tourism and sustainable development of rural destinations: A stakeholders' view. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, 36, 13–21. Retrieved from <http://www.apdr.pt/siterper/numeros/RPER36/36.2.pdf>
- Everingham, P. (2015). Intercultural exchange and mutuality in volunteer tourism: The case of intercambio in Ecuador. *Tourist Studies*, 15(2), 175–190. <https://doi.org/10.1177/1468797614563435>
- Fraser, H. (2005). Four different approaches to community participation. *Community Development Journal*, 40(3), 286–300. <https://doi.org/10.1093/cdj/bsi037>
- Ghaderi, Z., Aboali, G., & Henderson, J. (2017). Community capacity building for tourism in a heritage village: the case of Hawraman Takht in Iran. *Journal of Sustainable Tourism*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1361429>

- Ghaderi, Z., & Henderson, J. C. (2012). Sustainable rural tourism in Iran: A perspective from Hawraman Village. *Tourism Management Perspectives*, 2(3), 47–54. Retrieved from https://ac.els-cdn.com/S2211973612000256/1-s2.0-S2211973612000256-main.pdf?_tid=56c95d9b-7faa-46a8-a4fc-de038a57e753&acdnat=1521221299_f3a99d5d03dd78733106556b38109d18
- Gill, P., Stewart, K., Treasure, E., & Chadwick, B. (2008). Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups. *British Dental Journal*, 204(6), 291–295. <https://doi.org/10.1038/bdj.2008.192>
- Goodman, R. M., Speers, M. A., McLeroy, K., Fawcett, S., Kegler, M., Parker, E., ... Wallerstein, N. (1998). Identifying and Defining the Dimensions of Community Capacity to Provide a Basis for Measurement. *Health Education & Behavior*, 25(3), 258–278. Retrieved from https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/67070/10.1177_109019819802500303.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Guttentag, D. A. (2009). The Possible Negative Impacts of Volunteer Tourism. *International Journal of Tourism Research*, 11, 537–551. <https://doi.org/10.1002/jtr>
- Hatton, C., Rivers, M., Emerson, E., Kiernan, C., Reeves, D., Alborz, A., ... Mason, L. (1999). Staff Characteristics, Working Conditions and Outcomes Amongst Staff in Services for People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 12(4), 340–347. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.1999.tb00090.x>
- Iorio, M., & Corsale, A. (2014). Community-based tourism and networking: Viscari, Romania. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(2), 234–255. <https://doi.org/10.1080/09669582.2013.802327>
- Jesus, C., & Franco, M. (2016). Cooperation networks in tourism: A study of hotels and rural tourism establishments in an inland region of Portugal. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 165–175. Retrieved from https://ac.els-cdn.com/S144767701630002X/1-s2.0-S144767701630002X-main.pdf?_tid=429f225a-bc24-11e7-bc34-00000aacb362&acdnat=1509225138_d11047e189ae0f465ae6627838e67557

- Kenny, S. (2001). Tensions and dilemmas in community development : New discourses , new Trojans ? In *International Community Development Conference*. Rotorua, New Zeland. <https://doi.org/10.1093/cdj/37.4.284>
- Kirilova, K. (2012). *A Comparison of Profiles and Expenditures between Volunteer and Leisure Tourists for the New Orleans Metropolitan Statistical Area*. University of New Orleans. Retrieved from <http://scholarworks.uno.edu/td>
- Labonte, R., & Laverack, G. (2001). Capacity Building in Health Promotion, Part 2: Whose use? And with what measurement? *Critical Public Health*, 11, 129–138. <https://doi.org/10.1080/09581590110039847>
- Labonte, R., Woodard, G. B., Chad, K., & Laverack, G. (2002). Community Capacity Building: A Parallel Track for Health Promotion Programs. *Canadian Journal of Public Health*, 93(3), 181–182. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Ronald_Labonte/publication/11322625_Community_capacity_building_A_parallel_track_for_health_promotion_programs_Commentary/links/02bfe5101257b71674000000/Community-capacity-building-A-parallel-track-for-health-promotion
- Laverack, G., & Thangphet, S. (2007). Building community capacity for locally managed ecotourism in Northern Thailand. *Community Development Journal*, 1–14. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Glenn_Laverack/publication/31363959_Building_Community_Capacity_for_Locally_Managed_Ecotourism_in_Northern_Thailand/links/0deec5379e25e0346e000000/Building-Community-Capacity-for-Locally-Managed-Ecotourism-in-Northern-
- Lima, S., Eusébio, C., Partidário, M. R., & Gómez, C. S. G. (2012). Knowledge and Development for Tourism: the UNWTO Volunteers Program. In E. Fayos-solà (Ed.), *Knowledge Management in Tourism: Policy and Governance Applications* (pp. 95–113). [https://doi.org/10.1108/S2042-1443\(2012\)00000004008](https://doi.org/10.1108/S2042-1443(2012)00000004008)
- Mathieson, A. & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. England: Longman Scientific & Technical.

- McGehee, N. G. (2014). Volunteer tourism: evolution, issues and futures. *Hospitality and Tourism Management*, 22(6), 847–854. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/09669582.2014.907299?needAccess=true>
- McIntosh, R.W. & Goeldner, C.R. (1986). *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*. 6ª Edição. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Middleton, V., Fyall, A., Morgan, M. & Ranchhod, A. (2009). *Marketing in travel and tourism*. 4ª Edição. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mourão, J. M. (2000). Desenvolvimento Sustentável do Turismo - princípios, fundamentos e prática. *GeoInova*, 2, 87–117. Retrieved from <http://fcs.unl.pt/geoinova/revistas/files/n2-5.pdf>
- Nações Unidas. (2015a). 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Retrieved March 20, 2018, from <https://www.unric.org/pt/17-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel>
- Nações Unidas. (2015b). *Relatório sobre os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio 2015*. Nova Iorque. Retrieved from https://www.unric.org/pt/images/stories/2015/PDF/MDG2015_PT.pdf
- Nações Unidas. (2016). *Guia sobre Desenvolvimento Sustentável*. Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental. Retrieved from https://www.unric.org/pt/images/stories/2016/ods_2edicao_web_pages.pdf
- Nestora, A. (2009). April 2009 Survey Reveals That, in the Current Economic Downturn, Travelers Find Meaning in Volunteering Abroad. Retrieved February 14, 2018, from <https://www.adventuretravelnews.com/april-2009-survey-reveals-that-in-the-current-economic-downturn-travelers-find-meaning-in-volunteering-abroad>
- Netto, A. P., & Jäger, M. (2016). Robert Glücksmann (1877–1942): founder of Berlin School of Tourism Research. *Anatolia - An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 27(4), 567–576. <https://doi.org/10.1080/13032917.2015.1099089>
- OMT. (2001). *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Organización Mundial de Turismo. Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/0B-K49XCZk5ERdFo3MFFWZGNYaVE/view>

- Palacios, C. M. (2010). Volunteer tourism, development and education in a postcolonial world: conceiving global connections beyond aid. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 861–878. <https://doi.org/10.1080/09669581003782739>
- Pizam, A. (1994). Planning a Tourism Research Investigation. In Ritchie, J. R. & Goeldner, C. R. (Eds.), *Travel, Tourism and Hospitality Research: a Handbook for Managers and Researchers* (pp. 91-104). Chichester: John Wiley & Sons.
- Pariyar, S. (2017). Annual \$173 Billion Worth Of Volunteer Tourism Industry Is Enough To Make A Change. Retrieved January 24, 2018, from <https://www.thriveglobal.com/stories/14852-annual-173-billion-worth-of-volunteer-tourism-industry-is-enough-to-make-a-change>
- Raik, D. B. (2002). *Capacity Building for Co-management of Wildlife in North America*. Ithaca, New York. Retrieved from <https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/40382/HDRURReport02-2.pdf?sequence=1>
- Raymond, E. M., & Hall, C. M. (2008). The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(5), 530–543. <https://doi.org/10.2167/jost796.0>
- Richards, G., & Hall, D. (2000). The Community: a Sustainable Concept in Tourism Development? In G. Richards & D. Hall (Eds.), *Tourism and Sustainable Development* (pp. 1–13). London: Routledge. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Greg_Richards3/publication/254822432_The_Community_a_Sustainable_Concept_in_Tourism_Development/links/582b8e0108ae138f1bf4ae73/The-Community-a-Sustainable-Concept-in-Tourism-Development.pdf
- Rifai, T. (2017). UNWTO Secretary-General's Message for World Tourism Day - 27 September. Retrieved March 17, 2018, from <http://wtd.unwto.org/official-messages-world-tourism-day>
- Rogerson, C. M. (2006). Pro-Poor Local Economic Development in South Africa: The Role of Pro-Poor Tourism. *Local Environment*, 11(1), 37–60. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13549830500396149?needAccess=true>
- Sharpley, R. (2000). Tourism and Sustainable Development: Exploring the Theoretical Divide. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(1), 1–19. <https://doi.org/doi.org/10.1080/09669580008667346>

- Sin, H. L. (2009). VOLUNTEER TOURISM - “INVOLVE ME AND I WILL LEARN”? *Annals of Tourism Research*, 36(3), 480–501. Retrieved from <http://fac.ksu.edu.sa/sites/default/files/voluntourism.pdf>
- Smith, N., Baugh Littlejohns, L., & Thompson, D. (2001). Shaking out the cobwebs: insights into community capacity and its relation to health outcomes. *Community Development Journal*, 36(1), 30–41. <https://doi.org/10.1093/cdj/36.1.30>
- Sproule, K. W. (1996). Community-Based Ecotourism Development: Identifying Partners in the Process. In Malek-Zadeh E. (Ed.), *The ecotourism equation: Measuring the impacts* (Bulletin Series 99, pp. 233–250). New Haven, CT: Yale University. Retrieved from <http://environment.yale.edu/publication-series/documents/downloads/0-9/99sproule.pdf>
- State of the Volunteer Travel Industry 2009. (2009). GeckoGo. Retrieved from <https://voluntourismgal.files.wordpress.com/2009/05/state-of-the-volunteer-travel-industry-20093.pdf>
- Telfer, D. J., & Sharpley, R. (2008). Community response to tourism. In *Tourism and Development in the Developing World* (1st ed., pp. 115–145). New York: Routledge. Retrieved from books.google.pt/books?id=Daw0CwAAQBAJ&pg=PA176&dq=community+response+to+tourism&hl=pt-PT&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q=community+response+to+tourism&f=false
- United Nations. (n.d.). “Sustainable Tourism – a Tool for Development.” Retrieved March 17, 2018, from <http://www.un.org/en/events/tourismday/index.shtml>
- United Nations World Commission on Environment and Development. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Oslo. Retrieved from https://www.sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/UN_WCED_1987_Brundtland_Report.pdf
- UNV. (n.d.). *Youth and Volunteerism*. Retrieved from <http://undesadspd.org/Youth.aspx>
- UNV. (2015). *State of the World’s Volunteerism Report - Transforming Governance*. Retrieved from [https://www.unv.org/sites/default/files/2015 State of the World%27s Volunteerism Report - Transforming Governance.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/2015%20State%20of%20the%20World%20Volunteerism%20Report%20-%20Transforming%20Governance.pdf)

- UNWTO Academy. (n.d.). Retrieved February 27, 2018, from <http://themis.unwto.org/>
- UNWTO. (n.d.-a). Glossary of tourism terms. Retrieved February 20, 2018, from <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>
- UNWTO. (n.d.-b). ST-EP Project Portfolio. Retrieved June 18, 2018, from <http://step.unwto.org/en/step-projects>
- UNWTO. (n.d.-c). UNWTO.Volunteers. Retrieved May 16, 2018, from <http://themis.unwto.org/content/unwtovolunteers>
- UNWTO. (n.d.-d). Volunteers in Action! Retrieved May 16, 2018, from <http://themis.unwto.org/content/volunteers-action>
- UNWTO. (n.d.-e). Volunteers Training. Retrieved May 16, 2018, from <http://themis.unwto.org/content/volunteers-training>
- UNWTO. (n.d.-f). *Volunteers Voices: UNWTO.Volunteers Programme*. Retrieved from https://www2.gwu.edu/~iits/unwto2014/UNWTO_Volunteers_Voices.pdf
- UNWTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*. UNEP e UNWTO. Retrieved from <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/dtix0592xpa-tourismpolicyen.pdf>
- UNWTO. (2013). Sustainable Tourism as a Development Tool. In *Sustainable Tourism for Development Guidebook* (pp. 16–19). Madrid: UNWTO. Retrieved from <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/devcoengfinal.pdf>
- UNWTO. (2015). *Tourism and the Sustainable Development Goals*. United Nations. <https://doi.org/10.18111/9789284417254>
- Veal, A. J. (2006). *Research Methods for Leisure and Tourism: A practical guide*. 3^a Edição. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Verity, F. (2007). *Community Capacity Building – A review of the literature*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/36722639_Community_capacity_building_-_a_review_of_the_literature
- Victurine, R. (2000). Building Tourism Excellence at the Community Level: Capacity Building for Community-Based Entrepreneurs in Uganda. *Journal of Travel Research*. Retrieved from <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/004728750003800303>

- Wearing, S.L. (2001). *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference*. Wallingford: CABI.
- Wearing, S., & McGehee, N. G. (2013). Volunteer tourism: A review. *Tourism Management*, 38, 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.03.002>
- Wearing, S., Young, T., & Everingham, P. (2017). Evaluating volunteer tourism: has it made a difference? *Tourism Recreation Research*, 42(4), 512–521. <https://doi.org/10.1080/02508281.2017.1345470>
- What Is VolunTourism? (n.d.). Retrieved February 12, 2018, from <http://www.voluntourism.org/inside.html>
- Zoccoli, M. (2014). Brasil é exemplo no cumprimento de metas da ONU. Retrieved March 20, 2018, from <http://www.pt.org.br/brasil-e-exemplo-no-cumprimento-de-metas-da-onu/>

APÊNDICES

Apêndice 1. Entrevista ONG 1 sediada em Portugal com projetos em São Tomé e Príncipe, Moçambique e América Latina

Entrevista realizada via correio eletrónico e escrita ao abrigo do antigo acordo ortográfico.

Partilha consentida, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: A ONG tem programas de capacitação a decorrer? Quais as áreas de atuação?

ONG 1: A organização tem programas de capacitação a decorrer em São Tomé e Príncipe, Moçambique e na América Latina (junto tudo porque estão sobretudo concentrados projetos regionais que envolvem El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicarágua e Costa Rica). Em termo temáticos, estes programas são muito variados e abrangem temas como:

- Agricultura e Segurança Alimentar
- Ambiente
- Consumo responsável
- Desenvolvimento Comunitário e *Disaster Preparedness*
- Empregabilidade e desenvolvimento de competências (este também fazemos em Portugal, com jovens NEET – *Not in Education, Employment or Training*).
- Associativismo
- Desenvolvimento económico e Modos de Vida Sustentável

Mestranda: Tem algum programa de capacitação na área do turismo?

ONG 1: Neste momento não estamos a desenvolver nada centrado no Turismo. Temos planos para Cabo Verde e São Tomé. No passado já trabalhámos a questão do turismo pontualmente nos países em que trabalhamos. Apesar de reconhecermos a importância do Turismo Sustentável (não exclusivamente o Turismo Comunitário, mas também a promoção do aproveitamento comunitário do turismo tradicional) para o desenvolvimento, nunca tivemos um projecto centrado no Turismo (muitas vezes temos atividades direta ou indirectamente relacionados com turismo em projetos maiores em Cuba e em São Tomé), nunca tivemos um projecto exclusivamente centrado no turismo. No passado apresentámos

candidaturas a algumas linhas de financiamento específicas para o Turismo Sustentável (estranhamente não abundam por aí) para Cabo Verde, mas não foram bem-sucedidas.

Mestranda: É desejável para a ONG iniciar a implementação de programas de capacitação nos PALOP, principalmente na área do turismo?

ONG 1: Todos os PALOP precisam de programas de capacitação (e investimento, porque não basta dar as competências, muitas vezes é preciso facilitar o arranque e acompanhar os negócios nos primeiros tempos) em diversas áreas. Em relação ao turismo a coisa é mais complexa... Não penso que haja um mercado significativo em todos os PALOP e existem outras prioridades em termos de desenvolvimento sustentável. No entanto para países como Cabo Verde o aproveitamento comunitário do turismo constitui uma prioridade actual.

Mestranda: O que é que a ONG considera importante ser abrangido por estes programas? Quais as principais necessidades?

ONG 1: É essencial que qualquer programa leve em consideração o quão desfavorecidas podem ser as comunidades com que quer trabalhar. Questões relacionadas com financiamento do arranque de actividades turísticas (mesmo que sejam muito pequenas) podem comprometer o sucesso de qualquer iniciativa. Depois existem as questões legais relacionadas com o início de actividade (registos, licenças, etc...), estas podem custar dinheiro que muitas vezes as comunidades não têm. Depois não se deve focar apenas na capacitação, apenas na prestação de um serviço aos turistas ou na criação de um produto turístico. É extremamente importante a questão do “marketing” (neste caso de como chegar ao turista) e as questões ligadas com a gestão básica de operações (mesmo da mais básica calcular custos, receitas, lucro, etc...).

Mestranda: Considera relevante o facto de o programa criado vir a ser implementado por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Porquê?

ONG 1: A organização nunca apostou em turismo voluntário, nem em voluntariado internacional porque nunca considerámos que o investimento necessário para ter um programa operacional e a deixar resultados práticos e palpáveis nas comunidades fosse sustentável e prioritário (os recursos são sempre limitados numa ONG e as prioridades muitas). Pessoalmente não conheço nenhum programa pontual de capacitação (seja para o turismo ou para qualquer outra actividade relacionada com *livelihoods*) que tenha tido impacto significativo duradouro nas comunidades em países em desenvolvimento. E tenho analisado várias iniciativas do género. Para além do problema de continuidade no tempo (a ONG tem projetos de 3 anos - em média - e em muitos casos, no fim do projeto a comunidade continua a precisar de apoio e acompanhamento nos anos seguintes), penso que existe um problema com a forma como os Portugueses vêm o voluntariado. O ponto fulcral do voluntariado deve ser a comunidade e não o voluntário em si. Em Portugal a maioria das vezes as pessoas vêm o voluntariado não como dar algo de volta à comunidade, mas como um *hobbie* ou uma oportunidade de terem uma experiência nova. Isto vê-se muitas vezes no facto de termos pessoas a voluntariar-se para fazer coisas para as quais não têm formação específica, muitas vezes em instituições e comunidades que têm necessidades nas áreas em que os voluntários têm formação (por exemplo, informáticos que se voluntariam para trabalhar com crianças em instituições que precisam, por exemplo, que se lhes monte a rede de computadores ou que lhes façam um website).

Mestranda: Tendo em conta o ponto de vista da ONG, como é que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza/*poverty alleviation* das comunidades locais dos PALOP?

ONG 1: Volto a dizer depende do PALOP (na realidade até depende da região dentro de cada país). Para Cabo Verde há um grande potencial para ser já uma ferramenta central de muitos esforços de redução da pobreza em algumas ilhas. São Tomé e Guiné-Bissau têm potencial considerável, mas neste momento ainda não serão viáveis projetos de média/curta duração nesta área e que tenham qualquer impacto real na população. Moçambique e Angola são realidades diferentes, complexas e com outras prioridades que não o turismo. São Tomé e Guiné-Bissau têm potencial, mas ainda não são destinos que atraiam muitos turistas. Enquanto Cabo Verde recebe mais de 600.000 visitantes anualmente, São Tomé e Príncipe recebe cerca de 10.000 e a Guiné-Bissau menos de 5000 (se calcularmos o rácio entre turistas

e população residente então a diferença ainda é maior). Cabo Verde tem massa crítica para projetos de turismo alternativo de base comunitária sustentáveis (e existem diversas experiências e projetos em curso neste momento). Na Guiné-Bissau há alguns projetos nas Bijagós (do Instituto Marquês de Valle Flôr se não me engano) e em São Tomé e Príncipe há um ou outro (como o Jalé Ecolodge). Qualquer projeto de turismo que queira ter impacto a nível da redução da pobreza tem que levar em consideração o fluxo de turistas na região e na comunidade (sem turistas não há dinheiro para reduzir a pobreza) por outro lado também terá que levar em consideração potenciais impactos negativos e conflitos no seio da comunidade e nas comunidades vizinhas (um bom exemplo disso são as actividades de *turtle watching* nas ilhas do Sal e Boavista).

Apêndice 2. Entrevista ONG 2 sediada em Portugal com projeto em decurso em São Tomé e Príncipe

Entrevista realizada via correio eletrónico.

Partilha consentida, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: A ONG tem programas de capacitação a decorrer? Quais as áreas de atuação?

ONG 2: O programa que nós temos a decorrer neste momento designa-se de *Spirit*. É uma formação profissional certificada, em parceria com a ACA - Associação Conversa Amiga, em Empreendedorismo e Intervenção Social onde os formandos criam o seu próprio projeto, em Portugal, e implementam o mesmo, em piloto, em São Tomé e Príncipe. Além de desenvolverem competências mais técnicas na área da criação de projetos, o grande objetivo é o empoderamento dos jovens desenvolvendo competências como a resiliência, proatividade ou colaboração. Em segunda ordem, o objetivo é a resolução de problemas sociais em São Tomé e Príncipe.

Mestranda: Tem algum programa de capacitação na área do turismo?

ONG 2: Especificamente na área do turismo, não temos nenhum programa. No entanto, por vezes, inseridos na formação *Spirit* podem surgir projetos piloto ligados à área do Turismo, mas sempre com o objetivo central de resolução de um problema social.

Mestranda: É desejável para a ONG iniciar a implementação de programas de capacitação nos PALOP, principalmente na área do turismo?

ONG 2: Bem, o nosso foco principal neste momento é o empoderamento dos jovens portugueses, com a participação no projeto *Spirit*, o que faz com que tenhamos uma intervenção com vista à capacitação quer em Portugal quer em São Tomé e Príncipe, simultaneamente. Não temos como objetivo que estes projetos sejam desenvolvidos na área do turismo, pois os formandos que estão connosco têm oportunidade de escolher qual a área que querem trabalhar.

Mestranda: O que é que a ONG considera importante ser abrangido por estes programas? Quais as principais necessidades?

ONG 2: Como já referimos, a participação no programa *Spirit* pressupõe que os participantes têm, literalmente, a oportunidade de criar o seu próprio projeto na sua área de interesse. No entanto, independentemente da área de atuação (e.g., rastreios na área da saúde, sessões de formação em sala de aula, sessões de formação através de educação não formal como a dança, teatro ou cinema...) os problemas sociais que tentamos resolver abrangem, anualmente, a área da educação, saúde e ambiente. A visão de atuação é sempre de passar ferramentas para que as pessoas possam utilizá-las autonomamente.

Mestranda: Considera relevante o facto de o programa criado vir a ser implementado por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Porquê?

ONG 2: Na nossa visão é relevante pois qualquer individuo poderá fazer a diferença nos contextos onde está inserido. É importante, neste caso, haver uma boa análise das motivações que levam o "turista/voluntário" a participar num programa deste âmbito, de forma a garantir que o objetivo máximo seja o desenvolvimento de conhecimentos e competências das populações em foco. Ademais, para nós é fundamental que a atuação em terreno seja não assistencialista, daí acreditarmos que a formação é fundamental, não sendo suficiente fazer o bem, mas sim fazer o bem, bem feito!

Mestranda: Tendo em conta o ponto de vista da ONG, como é que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza/*poverty alleviation* das comunidades locais dos PALOP?

ONG 2: A temática do turismo em países ditos “em desenvolvimento” é sempre sensível. É importante que o foco seja sempre a resolução do problema social e não o turismo em si. Se alinharmos a boa experiência do turista a uma boa intervenção no terreno, ótimo, o que irá requerer muito mais trabalho. Mas sim, acreditamos que será possível haver uma redução de pobreza, pois qualquer ação tem o seu impacto, embora muitas vezes não seja visível a curto

prazo. É importante ser resiliente, principalmente em contextos com estas características, e acreditar para alcançar a mudança social é importante trabalhar cada pessoa, como ser individual.

Apêndice 3. Entrevista ONG 3 sediada em Moçambique

Entrevista realizada via correio eletrónico

Partilha consentida, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: A ONG tem programas de capacitação a decorrer? Quais as áreas de atuação?

ONG 3: Temos uma média de trinta programas espalhados em todo território moçambicano e em cada um temos uma atividade de educação comunitária específica, tais como a formação ao Associativismo, o uso racional de água, à dieta alimentar e nutricional, à promoção da Mulher, à sensibilização contra o SIDA.... etc.

Mestranda: Tem algum programa de capacitação na área do turismo?

ONG 3: De momento não. Somente propostas específicas que requerem financiamento.

Mestranda: É desejável para a ONG iniciar a implementação de programas de capacitação nos PALOP, principalmente na área do turismo?

ONG 3: Esperemos que sim, depois de preparação e envio de propostas aos Doadores.

Mestranda: O que é que a ONG considera importante ser abrangido por estes programas? Quais as principais necessidades?

ONG 3: O nosso ponto mais importante é dar capacidade às Comunidades rurais de saber responder às necessidades alimentares e artísticas dos Turistas e dos Estabelecimentos turísticos através do aumento e melhoramento da produção alimentar.

Mestranda: Considera relevante o facto de o programa criado vir a ser implementado por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Porquê?

ONG 3: Sim, sempre considerando todos os fatores que o tornam sustentável e por longo prazo! Não somente por um período de atuação dum programa. As iniciativas devem ser implantadas para durar no tempo e tornar melhor a vida na Comunidade.

Mestranda: Tendo em conta o ponto de vista da ONG, como é que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza/*poverty alleviation* das comunidades locais dos PALOP?

ONG 3: Temos um projeto que enfrenta mesmo esta situação. O estudo do potencial turístico e a capacidade de dar uma resposta às necessidades agroalimentares é o ponto mais forte que motiva o nosso pedido! Além disso, há iniciativas que apoiamos de pequenos investidores que se organizam nos serviços de alojamento e refeições locais... em vista de realizar quanto proclamado nos conceitos de Turismo solidário!

Apêndice 4. Entrevista ONG 4 sediada em Portugal com projetos em Moçambique

Entrevista realizada via chamada telefónica a 10 de maio de 2018.

Gravação e transcrição consentidas, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: Uma das críticas apontadas pela comunidade científica aos voluntários é que após o seu regresso ao país de origem, as comunidades anfitriãs vêm-se desamparadas, sem ferramentas materiais e cognitivas para continuar sozinhas o que os voluntários estavam a fazer. Considera que o trabalho desenvolvido pelos voluntários nessas comunidades durante o período de voluntariado tem tido resultados a longo-prazo? Ou algumas comunidades sentem dificuldade em continuar, pela sua própria mão, o legado deixado pelos voluntários?

ONG 4: Tenho uma opinião formada em relação a esta questão e, alguma dela até fundamentada por experiência própria. Tive oportunidade de visitar São Tomé e Príncipe, em 2008, foi na altura em que a ONG começou a trabalhar lá. Eu fiz parte da visita de diagnóstico e aquilo que sentimos foi que havia uma grande desconfiança por parte das comunidades locais, porque diziam que a maior parte das pessoas iam lá no mês de agosto, ficavam lá 1 mês e faziam trabalhos muito bons. Mas, também senti que eram os próprios voluntários a fazer o trabalho e não a passar o conhecimento e a formar as pessoas locais que depois ficariam. Isso, depois, cria uma desconfiança em relação a quem vem com projetos para trabalhar. Também aqui, em Moçambique, sentimos muito isso, porque recebemos cá voluntários, recebemos de longa duração e recebemos de curta duração e, muitas vezes, há voluntários de curta duração que, apesar de nós já termos um projeto definido e as coisas estarem bem delineadas, querem ver resultados no curto espaço de tempo que aqui estão presentes. Num mês querem ver mudanças e, muitas das vezes, são os próprios voluntários que estão a fazer o trabalho todo e as comunidades ficam praticamente encostadas. Os voluntários querem fazer coisas que não estão de acordo com as vontades e com os ideais dos beneficiários e, muitas vezes, isso corre tudo muito mal. Por isso, eu acho que, quando as experiências de voluntariado são devidamente integradas, quando são conversadas com as comunidades e quando há uma relação de confiança e já se percebeu o que é que as pessoas querem, eu acho que pode ter sentido, mesmo sendo trabalho de curta duração. O problema é que muitas das vezes as pessoas vêm um mês de férias e durante a primeira semana estão

à procura de um sítio para trabalhar e quem tem pouco, normalmente, aceita tudo, mesmo que sejam coisas sem utilidade para a comunidade. Tenho um exemplo que aconteceu connosco: uma família veio fazer trabalho de voluntariado num infantário e o pai de família queria desenvolver um galinheiro e tinha ideias próprias, porque achava que assim é que se desenvolvia o galinheiro. A pessoa que estava à frente do infantário dizia que não estava de acordo: “mas não é assim, nós não gostamos de trabalhar assim”. O pai de família insistia: “mas assim é que é”. Pronto, a pessoa, fiel à sua moçambicanidade respondeu: “tá bom, então vamos fazer”. O pai de família esteve durante um mês a fazer aquilo, fartou-se de gastar dinheiro, quando ele se foi embora, as pessoas deixaram que as coisas ficassem ao abandono e voltou tudo ao modo inicial. Eles [infantário, comunidade] diziam: “aquilo, assim, não funciona”. Não quiseram discutir com a pessoa, a pessoa esteve um mês a fazer imenso trabalho, nada funcionou, porque é realmente muito difícil mudar as mentalidades das pessoas. Esse é realmente o maior desafio: mudar a mentalidade das pessoas. A nossa ideia [ideia da ONG] é que o trabalho desenvolvido pelos voluntários tem muito a ver com o tipo de enquadramento que eles recebem. Eu acredito que um voluntário de longa duração tem sempre uma maior experiência em tudo: experiência pessoal, relação com a comunidade, porque, no caso de Moçambique, demora muito tempo para termos uma adaptação, para percebermos como é que as coisas funcionam e quando a pessoa vem de curta duração pode funcionar muito bem, desde que já haja um fio-condutor e desde que já alguém tenha previsto e saiba como é que as comunidades funcionam. Eu acho que é possível fazer esse trabalho e deixar, mesmo em curta duração, esse tipo de formação e outras coisas importantes. Mas lá está: uma equipa de pessoas vem fazer formação e se não tiverem noção de qual é que é o conhecimento, qual é o nível de conhecimento da própria língua, muitas vezes, os voluntários vêm com tipo de informações que depois não fazem sentido nenhum e as pessoas da comunidade não conseguem receber nada do que é transmitido. Portanto, é importante um conhecimento prévio da parte dos voluntários, um enquadramento sobre o país para onde vão. Tivemos uma outra experiência aqui na Ilha de Moçambique: havia um grupo de voluntários que vinha durante um ano e o que acontecia é que esse grupo ficava um ano, depois ia embora e vinha outro grupo. O projeto estava sempre a começar do zero, porque nunca havia um fio-condutor, nunca havia ninguém que fosse acumulando toda esta experiência. É fundamental ter alguém que conheça muito bem para poder enquadrar essas pessoas novas que chegam, porque logo aí se conseguem queimar etapas, não só no

planeamento das atividades que vão ser feitas como também depois na sua implementação e depois também no balanço. Quando há realmente um conhecimento do local onde nós estamos, um conhecimento profundo, isso facilita tudo, independentemente de ser voluntário de curta ou longa duração. Hoje, por acaso, vamos receber um grupo que vem dez dias nesse regime de turismo responsável enquadrado num programa da ONG. Essas pessoas tiveram a flexibilidade de não sobrepor as suas ideias às ideias da organização que já está cá há dez anos, porque nós conhecemos a realidade e estas pessoas vêm e já dizem: “olhem, nós queremos fazer muita coisa, mas a decisão é sempre vossa [da ONG]”. Há muita gente que aqui chega e diz “eu quero ajudar naquilo que for preciso”, mas depois chegam cá e não ajudam em nada, porque não trazem nada em concreto. Outro exemplo: temos aqui um rapaz que veio que é barbeiro, deu formação a jovens que estão sem emprego e que, além de lhes dar essa formação muito curta e muito básica, vai dar-lhes um kit inicial, oferecido pelos patrocinadores dele. Portanto, há seis pessoas que, na próxima semana, já vão estar capacitadas para começar um novo emprego. Isto foi uma coisa que foi integrada, mas isso só é possível, porque nós já estamos cá há dez anos e já conhecemos as pessoas, já sabemos como é que isso vai ser integrado. Caso contrário, corríamos o risco de entregar as máquinas a alguém que não conhecíamos de lado nenhum e, na semana seguinte, víamos as máquinas à venda no mercado. O mais importante é pensar nos efeitos a longo prazo, mesmo que as pessoas só venham uma semana, assim as coisas funcionam bem.

Mestranda: Com base em testemunhos já analisados, os conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” são alvo de controvérsia, principalmente por parte das ONG. Consegue descrever, com base na sua experiência, o porquê desta situação?

ONG 4: Eu gostava de acrescentar aqui um outro conceito, foi um amigo espanhol que me introduziu esse nome, não sei se foi ele que inventou, que é o conceito de *turicooperar*. Há muitas pessoas que vêm fazer trabalho de cooperação, vêm voluntários durante 6 meses, mas vêm mais focados na parte turística do que propriamente na parte do trabalho. Nós temos um programa de voluntariado internacional que normalmente está desenhado para ser de longa duração e que nós investimos muito nisso. Depois já tem acontecido, em algumas situações, pessoas que vêm de férias e que nos pedem para, durante esse período, fazer

alguma coisa. Nós não somos completamente céticos, tentamos analisar um caso, situação a situação, se for alguém que possa trazer alguma coisa, nós tentamos adaptar. Por exemplo, trabalhamos num sítio que é o único sítio Património da UNESCO aqui em Moçambique que é a Ilha de Moçambique e é um sítio muito apetecível que recebe muitos turistas e temos muitas pessoas que vêm e dizem que gostavam de fazer algum tipo de trabalho durante 3 dias. Muitas vezes, para nós, é difícil integrar essas pessoas e nós não fazemos muita ginástica para integrar pessoas que nós achamos que é difícil, porque realmente as pessoas dão-nos muito trabalho. Uma pessoa que vem durante 3 dias vai dar mais trabalho do que os benefícios que nós podemos retirar. No entanto, há situações como o facto de vir alguém e dizer “eu sou educadora de infância e quero estar 3 dias na Ilha de Moçambique a trabalhar”, integrando a pessoa no projeto de ensino pré-escolar que a ONG tem na Ilha de Moçambique, é logo na hora que vou tentar enquadrar para a pessoa não vir com metodologias e ideias que não se adaptam aqui, mas conseguirmos rapidamente, com algum trabalho prévio, fazer esse tipo de trabalho. Acho que os turistas podem trazer coisas boas, sempre que uma pessoa quer dar algum contributo, algum tempo e alguma da sua energia, isso pode ser usado. Muitas vezes, infelizmente, e porque a estrutura da ONG não o permite, nós não conseguimos aproveitar essas pessoas da melhor maneira, porque eu sou o coordenador nacional, mas sou um bocadinho “faz tudo”, também sou motorista... A nossa organização já está implementada há 10 anos, temos muito trabalho, mas temos uma grande flexibilidade das pessoas que estão cá a trabalhar. Já tivemos muitas pessoas que nos fazem vários pedidos e pego outra vez na realidade de São Tomé e Príncipe como ponto de comparação, porque conheci e sei que é um dos sítios ideais para os projetos de cooperação de um mês que normalmente não dão em nada. Vêm grupos da universidade que durante o ano fazem recolha de fundos, depois vão para São Tomé e Príncipe, durante um mês fazem o trabalho e acham que estão a fazer uma grande coisa, mas realmente não estão a fazer nada, porque não estão integrados, não há um fim condutor e, por isso, não costuma funcionar muito bem. Aqui em Moçambique, temos recebido algumas dessas pessoas que gostam de incluir nas suas viagens alguma parte dessa vertente, dar um bocado do seu trabalho. Muitas vezes, isso é possível e já tivemos boas experiências. Nós fazemos uma triagem muito forte, porque dá mesmo muito trabalho integrar voluntários. Para nós [ONG] é realmente um peso e sabemos que quem sai a beneficiar mais do que as comunidades é a própria pessoa que vem fazer essa experiência. Para nós enquanto organização, sentimos mesmo que é um grande investimento

da nossa parte receber essas pessoas e não conseguimos ter um retorno assim tão grande. Depois há questões específicas, dependendo das valências da pessoa e daquilo a que ela se propõe. Voltando àquela afirmação já anteriormente falada “eu venho fazer o que for preciso”, essas pessoas quando vêm e nós dizemos que é preciso ficar o dia inteiro num armazém a fazer kits de material escolar, ao final do dia, ouvimos “oh, mas não era isso que eu queria, tinha pensado em estar com as crianças, a brincar, fazer jogos...”. Pois, mas essa parte é só 3% do nosso trabalho, o nosso trabalho é todo de *back office*, entre outras coisas.

Mestranda: Considera importante o trabalho dos voluntários? Como caracteriza esse trabalho?

ONG 4: Relativamente às competências dos voluntários e ao facto de estarem ou não capacitados para a transferência de determinados conhecimentos, nós [pessoas que vivem em países desenvolvidos] achamos que, por termos uma educação mais evoluída, podemos chegar a Moçambique e falar de todos e quaisquer temas, o que não é verdade. Isso é um erro muito grande. Nós, enquanto organização, valorizamos muito isso e as pessoas aqui também depois notam a diferença, portanto uma pessoa que veio dar esse conhecimento acrescentou pouco. Com o grupo de 8 pessoas que está para chegar, vem o responsável desse grupo que é o Luís Godinho, fotógrafo da Ilha Terceira (Açores) muito conhecido, muito premiado e, obviamente, aproveitamo-lo logo para dar uma formação de fotografia aos nossos animadores que costumam tirar fotografias, mas que têm sempre algumas dificuldades. Ele vai estar durante uma ou duas horas a dar dicas muito simples, vai responder a perguntas e isso vai ser uma coisa muito valiosa. Por exemplo, aquele barbeiro de que falei, disse-me que havia três pessoas da área da saúde (uma médica e duas enfermeiras) que também gostavam de dar uma formação e aquilo que eu disse foi o seguinte: “olha, eu acho que não vale a pena fazer uma formação, porque as pessoas estão desenquadradas e temos de fazer um trabalho muito grande previamente”. Temos uma comunidade que fica longe de tudo, fica a 40km do centro de saúde e sempre que nós vamos lá ou há algum médico ou enfermeiro de visita, apesar de nós não trabalharmos na área da saúde e vincarmos sempre isso, forma-se automaticamente uma fila indiana de pessoas que querem ir. Apesar dessas visitas poderem dar uma “vista de olhos” nas pessoas da comunidade, tentamos encaminhá-las sempre para o centro de saúde para depois ninguém

dizer que a organização veio à comunidade com médicos quando trabalha com a educação e não com saúde. Essas pequenas nuances são complicadas, porque se agora temos um médico e vamos dar consultas, isso será um problema e não podemos mesmo fazê-lo. Temos de ter muito cuidado com isso, porque ou somos especialistas ou não vale a pena estarmos a arranjar pessoas que são só curiosos a falar, só porque tiveram uma educação melhor, leem os jornais e acham que conseguem dar formação de determinados temas.

Mestranda: Considera importante que as populações mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, tenham acesso a novas competências e conhecimentos que lhes permitam gerir pequenos negócios de turismo (ex.: alojamento, restauração e prestação de outros serviços aos turistas) e beneficiar com as receitas deste setor em expansão?

ONG 4: Acho importante e até posso dar um exemplo. Na Ilha de Moçambique há um projeto que é o *Cluster da Cooperação Portuguesa* e uma das componentes é a capacitação dos professores da Escola Profissional da Ilha de Moçambique que, entretanto, mudou de nome e com o qual ainda não estou familiarizado. É uma escola que vai dando cursos de hotelaria em parceria com a Fundação Portugal-África a qual tem trazido professores que, não só formam os alunos da escola, mas também convidam gestores dos hotéis locais. Durante o próximo mês [junho], vem uma pessoa que vai dar formação aos guias turísticos que são aqueles miúdos da rua mais espertos que começaram a crescer, aprenderam a falar inglês, começaram a perceber que andar com os turistas dava dinheiro e, entretanto, já estão a ter uma formação profissional.

Mestranda: Considera relevante o facto de algumas etapas do programa que se pretende construir serem conduzidas por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Justifique, por favor, a sua resposta.

ONG 4: Eu acho que é muito importante isso acontecer e se houver interesse por parte dos turistas em partilhar os seus conhecimentos, melhor. Pode vir alguém que seja especialista em bijuteria e em fazer anéis e pulseiras e se der uma formação isso vai enriquecer muito a venda de material local, de artesanato. Existem aqui tantas coisas bonitas, mas há sempre o

problema de todos fazerem a mesma coisa, não há ninguém que tenha ideias novas, de produzir novos materiais. Por vezes, com estas capacitações, alguém que vem de fora dá a capacitação aos artesãos locais quer seja os que trabalham o pau-preto quer seja os que fazem pulseiras, brincos e anéis e isso pode melhorar as coisas. Acho que é mesmo importante haver essa ligação, porque os turistas não estão num sítio só para aproveitar, mas também para contribuir para a sua melhoria.

Mestranda: Acredita que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza das comunidades locais mais desfavorecidas? Na sua opinião, como é que isso pode acontecer?

ONG 4: Em primeiro lugar, isso pode acontecer se houver essa noção de responsabilidade por parte de quem está a gerir os hotéis. Há quem tenha noção de querer abrir as portas da comunidade, mas sei bem que há sítios do mundo, por exemplo na República Dominicana, em que dizem às pessoas que não saiam do hotel, porque vão ser assaltadas e esfaqueadas. Portanto, as pessoas vão durante uma semana para um resort, não saem da piscina e comem os hambúrgueres e os croissants que comeriam nos seus países de origem e não são capazes de sair fora, porque no hotel contam-lhes uma história e, claro, depois os “malucos” e aventureiros que saem e experienciam outras coisas têm outro conhecimento da realidade. É importante haver essa ligação, parte do turismo responsável tem a ver com uma responsabilização dos promotores turísticos. Acham que é muito bonito ir ali mostrar a escola primária que não tem condições, mas se calhar também é bonito fazer recolha de fundos e comprar carteiras e depois dizer, de forma orgulhosa, que antes as crianças se sentavam no chão, mas agora já têm carteiras, porque o conseguiram através de um programa de responsabilidade social. Aqui em Moçambique acontece um bocado disso, o turismo não está muito massificado e vai havendo iniciativas assim, mas poderiam acontecer mais. Acho que isso é muito importante, porque as comunidades, por si só, não conseguem fazer nada, se não forem os turistas/promotores turísticos a fazer isso. Se não for o dono do hotel, não vai ser a pessoa na comunidade que vai lá tentar fazer ou tentar receber algo em troca, porque em princípio as coisas vão ser de difícil acesso. Mas sim, o turismo pode contribuir para a redução da pobreza e Moçambique é exemplo disso. Temos aqui praias lindíssimas, lugares lindíssimos, temos populações em pobreza extrema que, algumas delas, não recebem nada dessas riquezas que vêm [para os hotéis], mas há outras que conseguem tirar partido do

turismo. Infelizmente, isso não parte das entidades governamentais, porque ainda não estão muito sensibilizadas para tal, parte normalmente do sentido de responsabilidade dos donos dos hotéis. Há resorts muito caros em sítios lindíssimos, com muita pobreza à volta. Alguns dos donos destes hotéis têm essa sensibilidade e sentido de responsabilidade social, mas outros não.

Apêndice 5. Entrevista Professor 1 da UniLúrio em Moçambique

Entrevista realizada via chamada telefónica a 8 de maio de 2018.

Gravação e transcrição consentidas, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: Uma das críticas apontadas pela comunidade científica aos voluntários é que após o seu regresso ao país de origem, as comunidades anfitriãs vêm-se desamparadas, sem ferramentas materiais e cognitivas para continuar sozinhas o que os voluntários estavam a fazer. Considera que o trabalho desenvolvido pelos voluntários nessas comunidades durante o período de voluntariado tem tido resultados a longo-prazo? Ou algumas comunidades sentem dificuldade em continuar, pela sua própria mão, o legado deixado pelos voluntários?

Professor 1: De facto, a continuidade de um projeto aqui [Moçambique], e uma vez feita a intervenção, é sempre um problema, mas é um problema que eu não acho que seja da parte de quem faz essa intervenção, mas é também e em grande parte resultado da atitude dos beneficiários da intervenção. Portanto, há já um certo vício, diria eu, em usufruir de projetos no momento sem que se pense depois no futuro. Eles [habitantes locais] gostam dos projetos naquele momento e estão geralmente abertos a colaborar, mas não têm uma visão a longo-prazo. Isso é um problema que existe e, portanto, fazem-se as coisas, repetem-se as coisas várias vezes, há intervenções que são repetidas por diferentes doadores várias vezes e, no final, o resultado que fica é sempre pouco e é sempre aquém das expectativas. Portanto, o *outcome* dos projetos fica sempre aquém das expectativas, mas de facto porque há uma certa incapacidade e conformação, até, com este tipo de *modus vivendi*, diria eu, havendo já um certo vício das comunidades em receber visitas.

Mestranda: Com base em testemunhos já analisados, os conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” são alvo de controvérsia. Consegue descrever, com base na sua experiência enquanto académico e vivendo num país em desenvolvimento, o porquê desta situação?

Professor 1: Eu vejo o turismo como sendo um catalisador do nível de desenvolvimento que nós já alcançamos e, aí, eu entendo que tanto pode potenciar as coisas boas já alcançadas e, portanto, promover o desenvolvimento e a economia local como também pode precisamente

fazer o contrário, porque quando os problemas existem o turismo também é capaz de os aumentar e de os fazer sentir de maneira mais intensa. Aqui eu julgo que é mais uma questão de desenvolvimento do que propriamente do turismo. O turismo serve, depois, para aproveitar o desenvolvimento. Agora, se esse desenvolvimento ainda não foi alcançado podemos ter resultados diferentes daqueles que estamos à espera e começar a ter situações mais complicadas e negativas. Quanto ao porquê de as ONG não quererem aceitar o turismo enquanto fator de proporção do desenvolvimento, muitas delas não querem estar a dar a ideia de que o que elas promovem, de facto, é um turismo voluntário, julgo eu, por algum motivo de preconceito, porque o turismo está associado a lazer, a algo que nós fazemos quando podemos e com intuito recreativo para além daquilo que é o nosso quotidiano e, julgo que haverá algum preconceito por parte dessas instituições em assumir que aquilo que estão aqui a fazer também é um pouco recreativo. Portanto, quando cá trazem voluntários que passam aqui uma pequena temporada, uma semana, um mês, dois, três meses, propiciam uma experiência diferente a quem vem, mas para quem cá está, de facto, a vinda dessas pessoas por períodos de tempo tão curtos acaba por deixar pouca marca do seu trabalho.

Mestranda: Considera importante que as populações mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, tenham acesso a novas competências e conhecimentos que lhes permitam gerir pequenos negócios de turismo (ex: alojamento, restauração e prestação de outros serviços aos turistas) e beneficiar com as receitas deste setor em expansão?

Professor 1: Isso é importantíssimo. Esse é o grande problema destes países [em desenvolvimento], é as pessoas não terem uma educação financeira que lhes permita perceber como desenvolver um negócio nem como organizar as suas vidas pessoais. Há uma grande confusão, uma vivência para o imediato, interessa-lhes o dia de hoje e não há qualquer planeamento, qualquer organização das suas vidas pessoais quanto muito a capacidade de idealizar um negócio seja no turismo seja noutra área qualquer. Mas, de facto, o turismo comunitário é algo que pode ser interessante vir a desenvolver-se nestas regiões e em casos particulares de comunidades sem grandes oportunidades, porque não têm sequer atividades nenhumas. Isso será, eventualmente, algo interessante a desenvolver. Não é uma questão exclusiva do turismo, mas abrangente a toda a sociedade.

Mestranda: Considera importante o trabalho dos voluntários? Como caracteriza o seu trabalho?

Professor 1: Sim, considero, mas acho que cada caso será um caso. Na generalidade, acho que estas experiências acabam por ter mais impacto nos próprios voluntários do que propriamente nas comunidades que são visitadas. Esse impacto a nível pessoal, nessas pessoas poderá, de alguma forma, ajudar a que se olhe para estas partes do mundo com outros olhos e permitir uma aproximação daquilo que são os países desenvolvidos dos países em desenvolvimento. Portanto, essa aproximação, parece-me a mim, que será, porventura, a mais valia de todo este processo.

Mestranda: Considera relevante o facto de algumas etapas do programa que se pretende construir serem conduzidas por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações?

Professor 1: Sim, acho que é importante e que deve ser aproveitado. Esse será o *modus operandi* do seu projeto. Não vejo nenhum inconveniente e parece-me correto. É uma abordagem diferente.

Mestranda: Acredita que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza das comunidades locais mais desfavorecidas? Na sua opinião, como é que isso pode acontecer?

Professor 1: Pode contribuir e pode aumentar também essa pobreza, é ambíguo. Depende da resposta que a comunidade der ao turista. Se a economia, mesmo informal, não conseguir dar resposta a esse aumento do número de visitantes, as pessoas podem sofrer consequências. Por exemplo, ao nível da situação alimentar e da disponibilidade de alimentos, se os alimentos que aqui estão hoje são os mesmos que vão ser fornecidos aqui amanhã e se amanhã tiver aqui cinco mil turistas, então vou ter de dividir os alimentos que tenho atualmente pela população atual mais os cinco mil turistas que vêm. Isso, obviamente, vai levar a que haja um aumento do preço dos alimentos e a população deixa de ter capacidade de compra para os mesmos. Portanto, aí temos um turismo que, como não houve um

desenvolvimento da economia local capaz de o acompanhar, em vez de trazer riqueza vai trazer fome. Este é um exemplo muito óbvio. Outras situações que acontecem na Ilha [Ilha de Moçambique] é o turismo trazer outros problemas associados, nomeadamente o turismo sexual, pedofilia, delinquência são coisas que acontecem. Portanto, o turismo traz coisas boas e coisas más, como tudo, é incontornável. Agora, mais do que a atividade turística em si, é a capacidade de resposta adequada da comunidade a essa atividade turística e isso é que é o busílis da questão: como é que eles vão, face ao aumento do número de visitantes, dar resposta e aproveitar essas oportunidades em prol do seu desenvolvimento. Ter mais visitantes, à partida, é bom, mas se aquilo que eu tenho para lhes oferecer não for adequando, se eu não estiver preparado economicamente e socialmente para esse aumento do número de visitantes, pode ter efeitos precisamente contrários àqueles que são desejados.

Mestranda: De um modo geral, em que medida é que a Universidade, Organizações Não-Governamentais e outras entidades poderão atuar conjuntamente no sentido de contribuir para o desenvolvimento local e, por conseguinte, para o desenvolvimento do país?

Professor 1: A UniLúrio é uma universidade que tem dez anos de idade. Foi instalada nas três províncias do norte de Moçambique, é uma universidade pública que, mais do que preservar o conhecimento (que não existe), tem uma missão um pouco diferente, porque temos pouco conhecimento a preservar, mas temos de trabalhar no sentido de promover o desenvolvimento da sociedade que estamos a servir (ao contrário do que acontece nas universidades europeias e americanas que têm uma função de atualização e preservação do conhecimento já adquirido). Portanto, temos coisas mais simples para resolver, mas cujo impacto da sua resolução será mais evidente e mais notado do que se fosse em países desenvolvidos. Nós somos, na minha opinião, extremamente relevantes para o desenvolvimento desta região e do país. É algo que não se consegue num curto espaço de tempo, mas a médio-prazo, eu acredito que a nossa presença vai, de facto, ser muito evidente. Aqui na Ilha de Moçambique abrimos a faculdade [Faculdade de Ciências Sociais e Humanas] o ano passado [2017] e, apesar de eu dizer que os efeitos se sentem no médio prazo, há efeitos que são notórios no imediato. Por exemplo, a ilha tinha poucos jovens em idade universitária, porque não havia cá universidade, atualmente já cá estão perto de 240. Isso faz-se notar na ilha, no movimento, nas lojas, nos cafés, na rua. Nota-se a presença

destes jovens. Claro que estes jovens, depois, trouxeram uma procura por alojamento, por quartos para habitarem que também já está a ter impacto nesta ilha. Começa a haver casos de pessoas que viviam na ilha, mas que agora se estão a deslocar para o continente para alugarem a casa aos alunos para ficarem aqui a estudar. Criam-se aqui dinâmicas que são interessantes. Depois há o facto de haver os cursos que nós abrimos aqui, um em Turismo e Hotelaria e outro em Desenvolvimento Local e Relações Internacionais. Muitos dos nossos alunos já estão a trabalhar em unidades hoteleiras da ilha e, com isso, houve também uma melhoria dos serviços prestados. Com a colaboração dos nossos alunos, os hotéis e os restaurantes locais vão, cada vez mais, proporcionar um serviço de melhor qualidade e isso vai aumentar o interesse turístico da Ilha de Moçambique e a procura. Portanto, a resposta é sim, somos [universidade] muito importantes para o desenvolvimento destas regiões. Temos também um trabalho de extensão, que ainda não está a ser desenvolvido, com as comunidades mais pobres e isso também faz parte da missão da universidade: trabalharmos com os nossos alunos, com os nossos investigadores, mas procurarmos também ter uma relação de proximidade com as comunidades para tentar identificar melhor quais são os problemas que elas têm e as formas que nós podemos sugerir para ultrapassar esses problemas.

Apêndice 6. Entrevista Professor 2 da UniLúrio em Moçambique

Entrevista realizada via correio eletrónico e escrita ao abrigo do antigo acordo ortográfico.

Partilha consentida, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: Uma das críticas apontadas pela comunidade científica aos voluntários é que após o seu regresso ao país de origem, as comunidades anfitriãs vêm-se desamparadas, sem ferramentas materiais e cognitivas para continuar sozinhas o que os voluntários estavam a fazer. Considera que o trabalho desenvolvido pelos voluntários nessas comunidades durante o período de voluntariado tem tido resultados a longo-prazo? Ou algumas comunidades sentem dificuldade em continuar, pela sua própria mão, o legado deixado pelos voluntários?

Professor 2: Sou da opinião de que os resultados do voluntariado nos países em desenvolvimento, são imediatistas e sem nenhuma projecção para o futuro “longo prazo” dada a deficiência de equipamentos específicos para a continuidade da experiência, e sem contar que algumas pessoas são muito fechadas e não gostam de expor a sua realidade para poderem ser ajudados. Há pouca leitura e acompanhamento das tendências do Turismo a nível mundial e pouco esforço para dar continuidade do legado. Há poucos dias, estivemos com voluntários italianos que ajudaram em várias áreas e, inclusive, no saneamento básico. Não passaram 2 meses e a comunidade voltou a portar-se da mesma forma, como antes, em termos da gestão dos resíduos sólidos nas instâncias hoteleiras. O problema é que somos muito receptivos e teóricos e menos práticos, isto é, nada fazemos depois para enriquecer o legado deixado, há em certas pessoas um conformismo com o que têm e como se portam na área técnica do turismo.

Mestranda: Com base em testemunhos já analisados, os conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” são alvo de controvérsia. Consegue descrever, com base na sua experiência enquanto académico e vivendo num país em desenvolvimento, o porquê desta situação?

Professor 2: São assuntos controversos, mas que na prática pode-se extrair uma relação. Na minha óptica, o turismo sustentável alberga o alívio de pobreza (na vertente do crescimento económico), mas o turismo sustentável vai mais além do crescimento económico para as

vertentes ambientais e social. Temos na mente esses conceitos, mas pouco se faz para a implementação do turismo sustentável, vê-se o turismo como ferramenta e meio do alívio de pobreza mesmo que a população seja sujeita a degradação dos recursos e inclusive humana, facto que faz com que até certo ponto as comunidades locais não se beneficiam dos próprios recursos dado o poder aquisitivo que é baixo em comparação aos padrões económicos dos turistas, a comunidade local não sabe o que é estar num *lodge* dentro do seu próprio território, dormir no hotel nem pensar e até certos locais como museus, os gestores da hotelaria e demais sectores excluem e apropriam-se dos recursos da comunidade para o turismo. Há uma preocupação pela maioria das comunidades em melhorar a situação económica e pouco preocupa-se pelo uso sustentável dos recursos humanos. Outrossim talvez menos importante, na ilha temos “caça turistas” crianças que seguem turistas e lhes orientam para no final pedir alguma coisa, elas vêem no turista como forma de alívio da pobreza.

Mestranda: Considera importante que as populações mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, tenham acesso a novas competências e conhecimentos que lhes permitam gerir pequenos negócios de turismo (ex: alojamento, restauração e prestação de outros serviços aos turistas) e beneficiar com as receitas deste setor em expansão?

Professor 2: Considero, como também devem ter acesso a novas competências e conhecimentos na gestão dos negócios, senão ficamos cada vez mais atrasados e menos competitivos, claro que se deve adequar essas novas tendências de acordo com a realidade dos países. Hoje as motivações turísticas são heterógenas inclusive a própria procura, há gostos para todos os destinos, mas não é por isso que devem ficar fora das tendências actuais. Os países em desenvolvimento numa primeira fase devem lutar de todas as formas para prestar os serviços necessários, tendo em conta que o atendimento deve seguir padrões internacionais.

Outrossim, todas as comunidades beneficiam com a crescente expansão dos serviços e da actividade turística, o efeito multiplicador, além disso, os benefícios podem ser directos, indirectos e induzidos, no final todos saem a ganhar. Estamos numa ilha pequena em que as actividades predominantes são: a pesca, o turismo e a extracção do sal. Boa parte da população tem o seu ganha-pão no turismo pelas iniciativas empreendedoras de todas as camadas sociais.

Mestranda: Considera importante o trabalho dos voluntários? Como caracteriza o seu trabalho?

Professor 2: Sem sombras de dúvidas considero importante o trabalho de voluntários e é um segmento turístico em que se deve apostar. Pegarei a título de exemplo os italianos que estiveram aqui na ilha recentemente. Eles trabalharam com diferentes actores desde a restauração, o alojamento e a promoção de palestras na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas [da UniLúrio] e nas comunidades. Em cada área específica de intervenção identificaram problemas e deram ferramentas ou mecanismos de solução dos problemas verificados, organizaram capacitações de atendimento nos restaurantes e de *front office*, *house-keeping*, etc. Nos alojamentos dotaram os funcionários de diferentes locais, de capacidades e conhecimentos de como se portarem nos seus devidos lugares específicos. Essas ferramentas são de extrema importância para o desenvolvimento do negócio turístico.

Mestranda: Considera relevante o facto de algumas etapas do programa que se pretende construir serem conduzidas por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Justifique, por favor, a sua resposta.

Professor 2: Considero sim importante que seja um segmento desempenhado por turista sem nenhuma pretensão de benefícios económicos. Porque o voluntariado tem que ser uma actividade de livre e espontânea vontade, por alguém que ama e gosta de fazer, de ajudar independentemente dos contextos em que estiver, os turistas voluntários devem viajar e praticar esse tipo de turismo sabendo que nada vão ganhar, é um dos princípios da voluntariedade.

Não é renumeração que deve ser dada, mas sim ser-lhes dada a devida valorização, reconhecendo o aprendizado e depois ser implementado e mostrar mudança ou resultados do esforço do voluntariado.

Mestranda: Acredita que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza das comunidades locais mais desfavorecidas? Na sua opinião, como é que isso pode acontecer?

Professor 2: Sem sombras de dúvidas creio que o turismo seja uma ferramenta para a redução da pobreza das comunidades mais carenciadas. Uma das grandes vertentes dos impactos positivos do turismo reside na esfera económica, ele (turismo) serve como meio da redistribuição das riquezas económicas a nível local, nacional e global. No contexto da Ilha de Moçambique, as famílias que dependem da pesca, além do próprio consumo fornecem o pescado para diferentes sectores desde a restauração e abastecem destinos próximos que estão no interior da província, facto que aumenta a renda disponível por gastar num dia dentro de uma família, bem como facilita a aquisição de outros produtos básicos. Portanto, quanto maior for a procura, mais caro fazem o pescado e na época baixa cobram um valor muito irrisório. Sem contar com os benefícios indirectos e induzidos, fruto do turismo que alivia a pobreza, como o desenvolvimento de medicamentos, água e energia.

Mestranda: Qual a sua opinião face às afirmações seguintes?

A ONU afirma que o turismo “é um instrumento positivo para a erradicação da pobreza, a proteção do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida, especialmente nos países em desenvolvimento. O turismo bem planeado e bem gerido pode contribuir significativamente para as três dimensões do desenvolvimento sustentável - económico, social e ambiental -, possuindo vínculos estreitos com outros setores e podendo criar empregos dignos e gerar oportunidades comerciais” (“Sustainable Tourism – a Tool for Development”, n.d.). Em 2014, o Dia Mundial do Turismo (instituído pela OMT e celebrado a 27 de setembro) teve como tema principal o empoderamento das pessoas através do turismo. Na sua mensagem anual para esta efeméride, Ban Ki-moon, secretário-geral das Nações Unidas, sublinhou que o turismo tem a capacidade de “erguer as pessoas da pobreza, promover o empoderamento de género e ajudar a proteger o meio ambiente” e, por isso, constitui “uma ferramenta vital para alcançar mudanças positivas em comunidades de todo o mundo”, sendo também “fundamental para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” (Ban Ki-moon, 2014).

Professor 2: Concordo plenamente com estas afirmações, mas há que termos que em conta que não é com o simples facto de se promover o turismo que alcançaremos automaticamente esses benefícios descritos, esse mesmo turismo que pode contribuir, ao mesmo tempo pode danificar e denegrir a sociedade humana, ambiental e, até, política.

Para que se atinjam esses objectivos descritos, há que se destacar o planeamento e as acções concretas de como e onde queremos ir com esse turismo. O que se assiste muitas vezes é contraditório aos pronunciamentos acima descritos fruto de ser uma actividade mal realizada e exclusiva para determinada parcela da população e não ter direcção do que se pretende com esta actividade nas comunidades locais. Em primeiro lugar o turismo deve ser feito na e pela comunidade autóctone, com devido planeamento com certeza atingimos as palavras acima descritos.

Mestranda: De um modo geral, em que medida é que a Universidade, Organizações Não-Governamentais e outras entidades poderão atuar conjuntamente no sentido de contribuir para o desenvolvimento local e, por conseguinte, para o desenvolvimento do país?

Professor 2: Hoje em dia fala-se da questão de economia partilhada ou digital e de uma gestão de base comunitária, o sucesso do destino turístico depende da junção das diferentes sinergias e diferentes *players* em prol de um único objectivo. Cada uma dessas instituições mencionadas tem seu papel, mas ambos complementam. Enquanto não houver recursos humanos e uma massa crítica pensante para assegurar esta actividade teremos problemas, é papel da Universidade assegurar e promover o pessoal humano, por sua vez o Governo é que assegura e estabelece normas da dinâmica do turismo e as ONG asseguram e permeiam o desenvolvimento das comunidades. Essas diferentes instituições não podem agir nem actuar de forma isolada, porque o sucesso e o desenvolvimento dependem da colaboração entre diferentes *players*.

Mestranda: A abordagem do curso de Turismo e Hotelaria em vigor na UniLúrio tem em conta a situação do país?

Professor 2: O curso ganha valor e importância quando este espelha a realidade do país e propõe soluções interventivas para o melhoramento da comunidade local e inclusive do país.

Nós temos em conta a situação do país principalmente a questão da deficiência dos recursos humanos que operam nessa área. Para tal, temos o modelo de aulas práticas e teóricas aliado a três estágios parciais e um estágio integral no final do curso. Além disso, os trabalhos curriculares e de culminação de curso devem trazer abordagens do contexto da Ilha de Moçambique em particular e espelhar a realidade e os anseios da comunidade, sob aquilo que é o papel das Universidades em Moçambique. Os nossos docentes e inclusive discentes residem no bairro mais pobre da comunidade para se eliminar esses estereótipos, inteirarem-se dos reais problemas e assumirem os desafios da Universidade.

Mestranda: O mesmo curso apela ao aproveitamento dos recursos existentes no país e ao estabelecimento de relações de diálogo e cooperação entre os atores locais/regionais e as grandes cadeias hoteleiras estrangeiras sediadas no país?

Professor 2: A cooperação com diferentes instituições engradece o nosso processo de ensino e aprendizagem com destaque para as cadeias hoteleiras, onde por conseguinte, os nossos estudantes realizam estágios, essa cooperação não só é regional ou local, mas espelha todo o contexto nacional e internacional, temos parcerias de cooperação académica com diferentes instituições e cooperações nacionais e internacionais. Neste momento estamos a prosseguir com questões de tramitação de memorandos com as cadeias hoteleiras para receberem os nossos estudantes nos períodos de estágios assim que solicitarmos. Antes de mais, priorizamos o método da realidade próxima do aluno, embora com uma perspectiva internacional conseguir suprimir as deficiências locais e acompanhar o panorama internacional, resolver os problemas locais tendo em conta as tendências e panoramas mundiais.

Mestranda: Conceitos como desenvolvimento sustentável, turismo sustentável, turismo de base comunitária, capacitação das comunidades são tidos em conta?

Professor 2: Sim. Sem sombras de dúvidas são conceitos que permeiam a actividade turística e, por conseguinte, nas diferentes abordagens curriculares das nossas cadeiras temos em foco esses conceitos. O entendimento e implementação desses conceitos por parte de diferentes intervenientes garantem o sucesso, atractividade e benefícios para os mesmos.

Apêndice 7. Entrevista Professor 3 da UniLúrio em Moçambique

Entrevista realizada via correio eletrónico e escrita ao abrigo do antigo acordo ortográfico.

Partilha consentida, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: Uma das críticas apontadas pela comunidade científica aos voluntários é que após o seu regresso ao país de origem, as comunidades anfitriãs vêm-se desamparadas, sem ferramentas materiais e cognitivas para continuar sozinhas o que os voluntários estavam a fazer. Considera que o trabalho desenvolvido pelos voluntários nessas comunidades durante o período de voluntariado tem tido resultados a longo-prazo? Ou algumas comunidades sentem dificuldade em continuar, pela sua própria mão, o legado deixado pelos voluntários?

Professor 3: Muitas vezes tem sido um trabalho efémero, transitório, fugaz, sem sustentabilidade a longo-prazo, o que faz com que as comunidades se sintam desamparadas ou desiludidas. Falta acompanhamento.

Mestranda: Com base em testemunhos já analisados, os conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” são alvo de controvérsia. Consegue descrever, com base na sua experiência enquanto académico e vivendo num país em desenvolvimento, o porquê desta situação?

Professor 3: Nos dias de hoje, “tudo é sustentável”, ou seja, o termo sustentável virou moda. Certamente, guiados pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Oxalá que não seja um simples jargão. Infelizmente, esta sustentabilidade (económica, social, ecológica/ambiental...) muitas vezes tem sido uma miragem. Nos países em vias de desenvolvimento o turismo é visto como algo de estrangeiros e que os beneficia a eles e aos gestores/proprietários dos lugares turísticos. Os nativos/locais são simples trabalhadores que não usufruem dos serviços turísticos e, em certos casos, até são proibidos de frequentar os lugares, quer através de preços proibitivos ou outros meios. Outrossim, numa situação de centralismo político, os benefícios do turismo (impostos, por exemplo) são canalizados para o governo central, e o povo “vê navios”, como se costuma dizer, por aqui.

Mestranda: Considera importante que as populações mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, tenham acesso a novas competências e conhecimentos que lhes permitam gerir pequenos negócios de turismo (ex: alojamento, restauração e prestação de outros serviços aos turistas) e beneficiar com as receitas deste setor em expansão?

Professor 3: Sim, mais hoje do que ontem, num mundo em constante mudança ou numa sociedade líquida, como diz Z. Bauman, é um imperativo o *capacity building*, sob o risco de se ser excluído do tal desenvolvimento sustentável que se apregoa. O lema não é o da sobrevivência dos mais fortes “the survival of the fittest”, mas de quem se adapta às mudanças. E uma das mudanças nos dias que correm ou neste séc. XXI é a frequente atualização, upgrade/update. Então, é imperioso formar o capital humano, mas, também, garantir o seu acompanhamento, rumo à solidez e implementação dos conhecimentos.

Mestranda: Considera importante o trabalho dos voluntários? Como caracteriza o seu trabalho?

Professor 3: Sem sombra de dúvidas que é muito importante. Afinal, estamos na era do voluntário, olhando para a realidade sociopolítica e económica, onde o Estado já não cumpre com a sua primaria vocação: criação de condições de bem-estar a todos níveis; o Mercado está preocupado simplesmente com o lucro e a satisfação dos seus acionistas; o voluntário aparece como parte do terceiro sector, interessado em dar solução a problemas sociais com o seu saber de maneira gratuita. É mais-valia para uma época que eu chamo de capitalismo selvagem (que deixa muitos na “selva” e poucos na “relva”), ou seja, onde poucos vivem à grande e à francesa e poucos do pão que o diabo amassou. Então, os voluntários são uma bênção do nosso tempo.

Mestranda: Considera relevante o facto de algumas etapas do programa que se pretende construir serem conduzidas por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Justifique, por favor, a sua resposta.

Professor 3: Sim, pois a motivação é filantrópica e farão o trabalho de livre e espontânea vontade. São pessoas imbuídas de espírito de ajuda, empatia e solidariedade para com as pessoas mais desfavorecidas.

Mestranda: Acredita que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza das comunidades locais mais desfavorecidas? Na sua opinião, como é que isso pode acontecer?

Professor 3: Com certeza. Mas, um turismo não simplesmente económico ou economicista. É preciso olhar para a componente da redistribuição da riqueza e responsabilidade social das estâncias turísticas. No caso da Ilha [de Moçambique], através da pesca, pescado este que é vendido às estâncias turísticas, faz com que muitas famílias mudem a sua “forma vitae”. Quando maior é a procura, maior é a possibilidade de redução da pobreza. É preciso, também, dar espaço a pequenas e médias empresas na exploração turística, pois as megaempresas, vezes sem conta, ofuscam ou matam pequenos operadores turísticos. Atenção, não estou contra a concorrência. Mas, “*virtus in medium est*” [a virtude está no meio].

Mestranda: Qual a sua opinião face às afirmações seguintes?

A ONU afirma que o turismo “é um instrumento positivo para a erradicação da pobreza, a proteção do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida, especialmente nos países em desenvolvimento. O turismo bem planeado e bem gerido pode contribuir significativamente para as três dimensões do desenvolvimento sustentável - económico, social e ambiental -, possuindo vínculos estreitos com outros setores e podendo criar empregos dignos e gerar oportunidades comerciais” (“Sustainable Tourism – a Tool for Development”, n.d.). Em 2014, o Dia Mundial do Turismo (instituído pela OMT e celebrado a 27 de setembro) teve como tema principal o empoderamento das pessoas através do turismo. Na sua mensagem anual para esta efeméride, Ban Ki-moon, secretário-geral das Nações Unidas, sublinhou que o turismo tem a capacidade de “erguer as pessoas da pobreza, promover o empoderamento de género e ajudar a proteger o meio ambiente” e, por isso, constitui “uma ferramenta vital para alcançar mudanças positivas em comunidades de todo

o mundo”, sendo também “fundamental para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável” (Ban Ki-moon, 2014).

Professor 3: São afirmações geniais. Porém, é imperioso que se adotem políticas para a eficácia destas afirmações. É preciso passar de boas intenções à prática, ou da ortodoxia a orto-praxis. É de notar que as comunidades locais não devem ser excluídas nestas boas vontades ou filosofias desenvolvimentistas.

Mestranda: De um modo geral, em que medida é que a Universidade, Organizações Não-Governamentais e outras entidades poderão atuar conjuntamente no sentido de contribuir para o desenvolvimento local e, por conseguinte, para o desenvolvimento do país?

Professor 3: Através da formação do capital humano – o motor de toda mudança – bem como apoio a iniciativas que surgem em torno do desenvolvimento local ou do país. Vivemos numa era da globalização, em que ninguém é uma ilha (mesmo a Ilha de Moçambique é mais internacional que outros), daí a necessidade de parcerias e acomodação de sinergias. Pois, unidos somos mais fortes.

Mestranda: A abordagem do curso de Turismo e Hotelaria em vigor na UniLúrio tem em conta a situação do país?

Professor 3: Moçambique, como qualquer outro país em vias de desenvolvimento, sofre de défice de capital humano. Daí ser indubitável a pertinência do curso, principalmente num tempo em que Moçambique está sendo um destino turístico à escala regional e mundial. O curso é tipicamente orientado para a realidade do país, sem descurar conhecimentos globais. Pois, acreditamos que é preciso pensar globalmente, mas agir localmente.

Mestranda: O mesmo curso apela ao aproveitamento dos recursos existentes no país e ao estabelecimento de relações de diálogo e cooperação entre os atores locais/regionais e as grandes cadeias hoteleiras estrangeiras sediadas no país?

Professor 3: Obviamente, daí que temos estágios frequentes em estâncias turísticas/hoteleiras locais. Mas, falta ainda o estabelecimento de diálogo que fortifica a cooperação com grandes cadeias hoteleiras estrangeiras.

Mestranda: Conceitos como desenvolvimento sustentável, turismo sustentável, turismo de base comunitária, capacitação das comunidades são tidos em conta?

Professor 3: Sem dúvidas, pois, como disse, advogamos o pensar global e o agir local. Como Universidade, somos universais, daí que não nos confinamos ao nosso pequeno mundo.

Apêndice 8. Entrevista AIESEC Cabo Verde

Entrevista realizada via chamada telefónica a 7 de maio de 2018.

Gravação e transcrição consentidas, sendo salvaguardado o anonimato do entrevistado.

Mestranda: No geral, a participação de voluntários, principalmente estrangeiros, nas oportunidades sediadas em Cabo Verde tem impactos positivos e negativos nas várias comunidades que os acolhem. Com base nos *feedbacks* que vai tendo, consegue falar-me, resumidamente, desses vários impactos sentidos pelas comunidades?

AIESEC Cabo Verde: Cabo Verde tem uma realidade um bocado típica que é a seguinte: nós, aqui, temos várias associações (não ONG) e ao mesmo tempo, o setor que emprega mais pessoas, no qual o governo tem investido mais, do qual as pessoas têm falado muito, que vai empregar ou vai aumentar o PIB per capita da população cabo-verdiano é o setor do turismo. É um setor que tem como foco desenvolver-se de modo a ser, não o principal, mas um dos principais setores de geração de renda, geração de emprego e geração de riquezas para o país. Nesse sentido, o que acontece é que a população foi educada a ver o homem branco como sendo aquele que vem prestar serviço de caridade, vem dar dinheiro. A população tende a não fazer muito e ficar à espera que o homem branco ajude, por exemplo, traga uma cesta básica para distribuir pela população, acione contactos, de onde vem, para que o pessoal envie dinheiro para ajudar essa população. Quando eu cheguei cá [Cabo Verde], há dois anos, as organizações com as quais nós costumávamos trabalhar, principalmente com aquelas que diziam respeito ao desenvolvimento de projetos comunitários, também tinham essa imagem. Isso não é culpa da população, mas culpa da conjuntura que foi criada que faz com que eles tenham essa *mindset* formatada. Relativamente aos voluntários que vinham por parte da AIESEC, foi necessário mudar de forma radical o processo de educação e de entrega da experiência, tanto perante as organizações parceiras como perante os voluntários. Em que sentido? No sentido de os voluntários estarem cá não apenas para desenvolver um determinado projeto e, quando eles fossem embora, o projeto acabava, mas fazê-los olhar as coisas numa perspetiva a longo-prazo. A melhor forma de fazer com que um projeto seja implementado a longo-prazo, mesmo o voluntário não estando presente, é empoderando as comunidades com as quais o mesmo esteve a trabalhar. Felizmente, dentro da AIESEC,

temos o nosso modelo de liderança, ferramentas que, se usadas de forma efetiva, farão com que os nossos voluntários percebam muito bem o que eles desempenham cá e, ao mesmo tempo, acabem por ter a responsabilidade de passar a mensagem às comunidades: "nós não estamos cá para vir salvar, estamos cá no sentido de ajudar, mostrar-vos o nosso know-how, mas também aprender com vocês ". Esse acaba por ser o principal diferencial que a AIESEC Cabo Verde tem tido até agora perante as Organizações Não-Governamentais e as mesmas comunidades onde se têm desenvolvido os projetos. Nós garantimos que os projetos sejam desenvolvidos pelos nossos voluntários numa perspetiva a longo-prazo para tirar essa imagem que a população tem daquilo que é ser um turista voluntário. Já para não falar de que há um conceito muito interessante que acontece muito cá que é o ecoturismo: tu vens em turismo, mas não vais viver num hotel, vais viver numa casa da comunidade. As pessoas vêm já com essa *mindset* de que vêm para uma comunidade pobre, vêm fazer, por exemplo, uma campanha de angariação de fundos, vêm proporcionar momentos de felicidade àquela comunidade durante aquele período que estiverem cá [Cabo Verde]. Quando eu me for embora, fui. A comunidade vai ficar à espera de um outro alguém, que venha fazer o mesmo. As comunidades cabo-verdianas já estão educadas para se comportarem dessa forma e, ao mesmo tempo, nós temos a tendência de trazer muita gente de fora que se comporta dessa forma. De uma forma resumida, os impactos positivos que nós conseguimos desenvolver foram: tentar criar essa mudança de *mindset* das ONG e dos nossos voluntários. Incutimos nas ONG e nos voluntários que estes últimos não vêm fazer apenas turismo, eles vêm e vão embora, mas devem garantir um conjunto de condições mínimas ou para alguém da ONG continuar com aquilo que começaram ou para que venham outros voluntários da parte da AIESEC ou de outra organização e possam continuar, partindo do princípio de que a ONG já tem exatamente essa visão ou já percebe muito bem essa metodologia com a qual nós, como AIESEC, pretendemos trabalhar. Isso acaba sendo, para mim, um impacto positivo que eu consigo observar, no nosso conceito dentro da AIESEC, que está a fazer com que essas ONG estejam a trabalhar connosco. Houve ONG que começaram por ter um voluntário em cada projeto e agora pretendem receber cerca de quatro e outras que pretendem receber cerca de seis. Nos nossos projetos, tentamos sempre garantir que os voluntários trabalhem no sentido de empoderar as pessoas, para que as mesmas possam dar continuidade ao trabalho desenvolvido. Impactos negativos: atualmente, por mais que tentemos lutar pela questão de que "o pessoal vem cá para ajudar, não vem para dar", somos nós [AIESEC]

sozinhos ou são poucas ONG que têm feito isso. Portanto, a maior parte da população está habituada a estender a mão e a receber comida. Quando não existe ninguém para ajudar, elas ficam acomodadas, à espera... Esse acaba sendo o principal desafio. Nós, como ONG, temos como perspectiva trazer pessoas que venham para cá desenvolver a longo-prazo, mas também acabamos enfrentando o nosso dia a dia, desenvolvendo os nossos projetos. Existem organizações que simplesmente olharam para o nosso modelo de desenvolvimento, tentaram perceber, mas perceberam que no final do dia não é aquilo que as suas comunidades querem e simplesmente não quiseram avançar connosco em projetos futuros, não quiseram adaptar-se aos nossos projetos.

Mestranda: Uma das críticas apontadas pela comunidade científica aos voluntários é que após o seu regresso ao país de origem, as comunidades anfitriãs vêm-se desamparadas, sem ferramentas materiais e cognitivas para continuar sozinhas o que os voluntários estavam a fazer. Considera que o trabalho desenvolvido pelos voluntários nessas comunidades durante o período de voluntariado tem tido resultados a longo-prazo? Ou algumas comunidades sentem dificuldade em continuar, pela sua própria mão, o legado deixado pelos voluntários?

AIIESEC Cabo Verde: Nós, como ONG, vimos com um outro modelo que não alimenta pensamentos do género “ok, vamos ficar à espera de uma época natalícia, uma época de festa para receber alguma coisa”. Na verdade, estamos aqui [AIIESEC] para trabalhar, para impactar, para fazer um trabalho contínuo. Agora, temos de ter a noção de que se vamos trabalhar agora, o resultado só será visível daqui a seis meses ou um ano. E isto, muitas ONG não percebem, porque estão preocupadas em atingir coisas instantâneas como as angariações de fundos que fazem durante uma semana e atingem logo os objetivos que pretendiam alcançar. Para mim, isso não é voluntariado, isso é cidadania! Muitas ONG confundem serviço de cidadania com o ser-se voluntário. Isso faz com que não haja sustentabilidade, empoderamento das comunidades e as próprias acabam por se acomodar. Se uma ONG está sediada numa certa comunidade, o principal objetivo deverá ser empoderar essa comunidade para que a mesma se consiga autodesenvolver, ser autónoma, consiga ser um parceiro da ONG. Isto também acontece em Moçambique. Moçambique é conhecido como uma das doze economias mais pobres do mundo. Tens famosos que decidem ir para lá e fazer uma ação de caridade: vêm para África e vão para o hospital onde estão crianças a sofrer com

malária, tiram uma foto, tentam mostrar aos seus países de origem (quase sempre, países desenvolvidos) que têm sorte em ter tudo e, mesmo assim, reclamam, e aquelas crianças não têm nada e sofrem muito. Isto, no final do dia, não é voluntariado, é só estar a “tapar o sol com a peneira”, como se costuma dizer. Portanto, as pessoas quando vêm fazer voluntariado devem vir com ações já planeadas, a saber o que vão desenvolver no período que estão no país. O pensamento deve estar direcionado para o empoderamento das populações, ajudar as pessoas a serem autónomas, multiplicar ações... é complicado conseguir mudar as mentalidades das pessoas face a esta questão do saber fazer, mas não se pode habituar as comunidades apenas a receber sem terem trabalhado para tal.

Mestranda: Com base em testemunhos já analisados, os conceitos de “turismo sustentável”, “turismo como instrumento de alívio da pobreza” e “turismo voluntário” são alvo de controvérsia, principalmente por parte das ONG. Consegue descrever, com base na sua opinião e também no conhecimento e experiência enquanto membro da AIESEC, o porquê desta situação?

AIESEC Cabo Verde: Falando por experiência própria, se tu, como ser humano, decides abrir uma ONG e trabalhar com comunidades, tu tens de ser aquela pessoa que mais trabalha e que menos espera dos outros. Esse é o princípio básico, mas o que acontece é que as pessoas tendem a fazer o contrário que é trabalhar pouco e esperar muito dos outros. A definição de ONG, no final do dia, não quer dizer nada. Na verdade, não é ajuda que tu tens de receber, mas o investimento que tens de receber. Por exemplo, acontece isto muito aqui: falta uma semana para a Páscoa ou para o Natal, as ONG que ficaram durante 3, 4, 5 meses sem fazer nada, acordam e fazem campanhas de angariação de géneros para ajudar as comunidades a ter uma Páscoa ou um Natal mais feliz. Naturalmente, nestas alturas, as pessoas são mais sensíveis e têm o pensamento de que não custa nada doar dez euros para proporcionar um dia feliz aquelas pessoas. Isto está totalmente errado! Estás a educar uma sociedade/comunidade a não trabalhar, nada fazer e a ficar à espera de um agrado só por que é altura de celebração. O que tem acontecido é que vários voluntários que vêm para cá percebem como é que as ONG trabalham e conseguem perceber que trabalham mal. Por isso, alguns voluntários têm criado as suas próprias organizações. Por exemplo, tens várias organizações que se dedicam à conservação e monitorização de tartarugas e muitas dessas

organizações foram criadas por pessoas que vieram de fora, voluntários internacionais. E nessas organizações trabalham, portanto, pessoas com um certo *background*, algum conhecimento totalmente diferente daquele que a maior parte das pessoas de cá tem quando criam as suas organizações. Não faz muito sentido criar-se uma ONG e ficar à espera de apoios que é o que acontece cá. As pessoas apenas vão apoiar essa organização se perceberem que há trabalho a ser feito, impactos positivos, se conseguirem ver resultados. Apesar de estarem registadas, muitas ONG estão cá o ano todo, paradas, e depois só trabalham em alturas como Natal e Páscoa e, como já disse, isso é uma questão de cidadania que toda a gente deveria ter em conta. Uma campanha de limpeza de uma praia não é trabalho voluntário, mas sim um serviço de cidadania. Não é necessariamente importante que eu seja voluntário para fazer isso. Se o meu vizinho no Natal não tem comida na mesa, mas eu sim, então eu vou ajudar a fazer com que o meu vizinho possa também ter um Natal feliz. Isso não é preciso ser uma ONG a fazê-lo... é o mínimo que cada pessoa pode fazer. Agora, tu não podes dar o que não tens e se tens uma ONG, o que podes fazer é dar o teu conhecimento na área que tu dominas, na qual tu tens experiência para que as comunidades consigam, no mínimo, fazer aquilo que tu consegues fazer. Há ONG com 10/15 áreas de atuação, mas que não conseguem atuar em mais de metade delas de uma forma efetiva.

Mestranda: Considera importante que as populações mais desfavorecidas, principalmente dos países em desenvolvimento, tenham acesso a novas competências e conhecimentos que lhes permitam gerir pequenos negócios de turismo (ex.: alojamento, restauração e prestação de outros serviços aos turistas) e beneficiar com as receitas deste setor em expansão?

AIIESEC Cabo Verde: Hoje em dia, se tu queres viajar e ficar num hotel de cinco estrelas, curtires praia, tens uma ilha para isso: chama-se Ilha do Sal. Mas quem viaja para a Ilha do Sal não conhece Cabo Verde! A Ilha do Sal é um pedaço de terra onde tu vais para lá para ser um turista que simplesmente quer viver como um turista e não quer ver a realidade local, a realidade do país. Entretanto, se tu queres realmente interagir com a comunidade e conhecê-la, tens as outras ilhas onde podes fazer isso: Santiago, São Vicente, Boa Vista, etc. Quanto maior for o número de turistas que tivermos cá, maior será a riqueza, mas o que acontece na Ilha do Sal é que chegam lá, diariamente, 200/300 turistas (é uma coisa mesmo surreal), mas o dinheiro que é arrecadado não beneficia as comunidades. As comunidades

não têm contacto com essas pessoas, na Ilha do Sal não tens Cabo-Verdianos, só tens turistas e investidores estrangeiros. Esse dinheiro conseguido aí nunca será um dinheiro nosso! São *resorts* cinco estrelas que não utilizam recursos do país, questões básicas como a comida que os turistas consomem não é produzida cá, é tudo importado. Enquanto a comunidade não tiver contacto com estes turistas, estes também não vão sentir vontade nem necessidade de irem ao encontro dessas comunidades. Os habitantes dessas comunidades não vão olhar para o papel que poderiam ter se fossem criados mecanismos de desenvolvimento do turismo nos locais onde estão turistas. Os nossos voluntários dentro da AIESEC acabam sendo isso: por um lado, turistas e ao mesmo tempo voluntários, porque existe um processo de educação a partir do momento em que tu te inscreves na oportunidade. Essas pessoas já vêm para cá não com a mentalidade de fazer turismo, mas com um propósito. Em quase todas as ilhas há festas todo o santo dia, mas isso não quer dizer que as coisas estão bem quando o sol nasce. Há muita gente a querer emigrar e a melhor maneira que arranjam para o fazer é encontrarem alguém (da América ou da Europa) para namorar, depois casar e assim conseguirem sair daqui com uma vida assegurada. Isso acontece com os homens e com as mulheres. As pessoas que para cá vêm, são pessoas de dinheiro que vêm para se divertir e as pessoas das comunidades já estão formatadas para o pensamento “vou tirar proveito daquele fulano com dinheiro, usar e abusar”. Quando essas pessoas se vão embora, a comunidade continua pobre e acaba não tendo benefício, nem vendo vantagens de ter turistas ou não. Por exemplo, em Moçambique, vais para Maputo e vês que o turismo não é dos principais setores de desenvolvimento, mas é um setor muito forte, porque a comunidade acaba, de algo forma, aproveitando-se dos turistas que vêm, a nível de promoção e venda dos seus produtos. Podes ir para lá e escolheres um hotel de cinco estrelas e não queres ver a realidade das comunidades como também podes ir para pequenos hotéis cuja construção se assemelha muito à construção dos edifícios das comunidades locais. Tens oportunidade de interagir com a comunidade e a comunidade também tem a oportunidade de expor serviços e produtos perante os turistas de modo a ter alguma forma de rendimento. Agora, aquilo que acontece mais é que as pessoas não vêm para Cabo Verde, as pessoas fecham-se dentro do *resort* na Ilha do Sal, o máximo que fazem é sair para a praia, mas voltam para dentro do *resort*, porque aí o serviço é *all inclusive*, têm tudo lá, não precisam de sair e não criam contacto com as pessoas cá fora. As entidades que gerem esses hotéis e que facilitam os mecanismos do turismo também têm um papel importante, podem mudar essa mentalidade turística de que

Cabo Verde é só a Ilha do Sal. Os turistas podem vir para a Ilha do Sal, mas podem visitar outras ilhas e conhecer as suas gentes. Por exemplo, há uma comunidade que se chama São Domingos (Ilha de Santiago) e lá está a montanha mais alta da ilha (Pico da Antónia), os turistas podem visitar essa montanha e as comunidades ao seu redor se as entidades promoverem essas visitas juntamente com os habitantes (coisa que não acontece, não há promoção).

Mestranda: Como caracteriza o trabalho de um voluntário?

AIESEC Cabo Verde: Uma coisa não podemos negar: muitas pessoas vêm cá para responder a um desejo egoísta, vêm ajudar uma comunidade mais desfavorecida de modo a sentirem-se bem consigo próprias. Com a AIESEC, os voluntários acabam percebendo que isto acaba sendo um *win-win*, porque vêm ajudar a comunidade, mas também acabam por aprender com essa comunidade, tornando-se pessoas melhores. Consoante o meu conhecimento enquanto membro da AIESEC, que recebe voluntários, a maioria desses voluntários percebe que são pessoas privilegiadas, que têm tudo, enquanto muitas pessoas não têm nem metade. Então, os voluntários vêm e nessas comunidades percebem um pouco do que é viver sem muito. Vão para lá e percebem que o mais importante que possuem e que a comunidade onde estão inseridos não tem é o fator conhecimento. Então, esses voluntários podem pegar no seu *know-how* e passá-lo para a comunidade. Por exemplo, em termos de turismo, é necessário que a população fale, pelo menos, português, porque é a língua oficial do país, mas só a população que foi à escola sabe falar português. Quem vive no interior, a população mais velha não fala português, fala crioulo. Essa população precisa de ter ferramentas básicas de comunicação para que possam contactar com os turistas portugueses de forma efetiva. Questões básicas como o inglês, se os voluntários tiveram uma educação de qualidade em que aprenderam inglês, então podem transferir parte do seu conhecimento e, pelo menos, a língua já não será um obstáculo. Podem comunicar com os turistas, os quais se vão sentir bem e com mais vontade de ir para lá. Semeias o teu *know-how* como quem semeia uma semente. A comunidade vai ter a responsabilidade de a regar e, mais tarde, a longo-prazo, vão aparecer os frutos. O principal trabalho do voluntário é fornecer conhecimento sem exigir nada em troca, caso contrário seria um trabalhador a receber salário.

Mestranda: Considera relevante o facto de o programa que se pretende construir ser implementado por (turistas) voluntários, sem qualquer tipo de interesse económico, apenas interesse em contribuir para o desenvolvimento do *capacity building* (conhecimentos e competências) das populações? Justifique, por favor, a sua resposta.

AIIESEC Cabo Verde: Acho interessante e pertinente, mas deve ter-se em conta um aspeto: como é que o programa pode continuar? Existirá alguém que vai continuar o trabalho iniciado pelos voluntários? Acredito que é muito importante que se desenvolva um programa do género, porque a transferência de conhecimento e o *capacity building* são coisas que muitas vezes são caras e que não o deviam ser. Acho que são um direito de todos e, portanto, acho importante haver algo que incentive isso. Não só na área do turismo, mas noutras áreas. Imagina que Cabo Verde começa a deixar de ser um país turístico, como é que a população vai sobreviver sem o turismo? Portanto, torna-se necessário haver essa transferência de conhecimento, prevenindo o que possa vir a acontecer no futuro. No caso deste programa, é interessante o facto de poder haver tantos cérebros, tantas formas de pensar e conhecimento de várias realidades que possam fazer parte da solução de um mesmo problema. É um conjunto de *know-how* muito rico com o qual as comunidades só terão benefícios.

Mestranda: Acredita que o turismo pode contribuir para a redução da pobreza das comunidades locais mais desfavorecidas? Na sua opinião, como é que isso pode acontecer?

AIIESEC Cabo Verde: A ONU criou aquela coisa bonita dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Na altura dos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio, a sua concretização era um bocado mais direcionada para os governos locais, era muito mais *high level*. Agora, com os ODS, há aquela coisa de “não deixar ninguém para trás”, toda a gente pode contribuir de uma forma ativa para o alcance dos mesmos e, ao mesmo tempo, estamos numa era digital em que qualquer pessoa pode ter noção desses pequenos aspetos que podem mudar muita coisa se concretizados. As pessoas acabam por viajar com essa *mindset*, pensando em questões como mudanças climáticas, proteção de espécies, etc. Podemos tirar proveito desse fator *push*, as pessoas podem vir fazer turismo, mas ao mesmo tempo podem contribuir para o alcance desses ODS de uma forma ativa. Nesse sentido, sim, o turismo

pode contribuir para a redução da pobreza nas comunidades locais mais pobres, mas é necessário que as comunidades saibam também como tirar proveito das pessoas que vêm para cá (excluindo as pessoas que vêm para cá à espera de um tratamento cinco estrelas). O objetivo não é que os turistas venham cá estender a mão, mas venham mostrar o seu *know-how*. Por seu lado, a comunidade também tem um papel importante, porque no fim do dia todos temos algo para mostrar e a comunidade também terá algo para oferecer.

Apêndice 9. Testemunho de María Jesús Mesías (Espanha), participante no programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy*, OMT

- Licenciatura em Ciência Política
- Especialização em recursos humanos e proteção de grupos em risco de exclusão social
- Estudos em cooperação internacional, aprendendo a importância de proporcionar instrumentos às populações com os quais podem alcançar o seu próprio desenvolvimento.
- Especialização nas áreas de turismo e cultura, com as quais tem vindo a trabalhar, desenhando e implementando projetos de desenvolvimento e competitividade.
- Admissão no Curso Universitário em Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento, facilitando-lhe a entrada no *UNWTO.Volunteers Corps*.
- Integração numa rede global de trabalho do programa *UNWTO.Volunteers*, o que lhe permitiu conhecer muitos profissionais, com os quais continua a colaborar e a partilhar experiências.
- Participação no programa *UNWTO.TedQual Volunteers*, mais especificamente, no Projeto *Chiapas 2015: Plano Estratégico de Competitividade Turística para os Clusters de Tuxtla Gutierrez, San Cristobal de la Casas, Palenque e Comitán de Domínguez*.
- Participação em Iniciativas de *Capacity Building* para Administrações de Turismo, em 2009, na Argentina: avaliação e apoio ao treino no contexto do curso “OMT Excelência em Gestão de Marketing Turístico”.
- Vivência de momentos de celebração e total felicidade com pessoas com quem esteve apenas durante alguns dias, mas que a fizeram sentir-se como se estivesse com a sua família ou os seus amigos.
- Afirma que tudo isto foi o melhor que lhe aconteceu na vida, tendo a oportunidade de participar em projetos de cooperação internacional, sem ter de desistir do seu trabalho diário e dos seus planos.
- Vontade enorme de trabalhar com as comunidades e tornar os seus objetivos maiores, concretizando-a o facto de poder contribuir para o desenvolvimento das populações com os bens mais preciosos que possui: conhecimento, experiência e capacidade de trabalho.

- Todas estas experiências fizeram-na crescer enquanto pessoa, conhecendo comportamentos e estilos de vida que as pessoas do “Primeiro Mundo” esquecem. Conheceu comunidades que oferecem e partilham tudo, apesar de não terem nada; pessoas que vivem uma enorme felicidade, mesmo tendo de lutar constantemente pela sua sobrevivência; pessoas que colaboram, se empenham e participam no planeamento e gestão das suas famílias, negócios e comunidades com muita perseverança e entusiasmo.
- A participação nestes projetos e missões fê-la perceber que é possível quebrar estereótipos, apreciar o que une as pessoas entre si e enriquecer-se a si mesma com a diversidade de culturas.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-f)

Apêndice 10. Testemunho de Domingo Gómez (México), participante no programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy*, OMT

- Licenciatura em Turismo
- Mestrado em Administração com Treino em Organizações, cuja tese consistiu num modelo para a criação de centros turísticos nas comunidades indígenas do estado de Chiapas. Este modelo não só contribuiu para o desenvolvimento do *community-based tourism* em comunidades do Estado de Chiapas, como também pôde ser aplicado a outras comunidades do México.
- Doutoramento em Ciências para o Desenvolvimento Sustentável.
- Professor da Licenciatura em Turismo Alternativo na Universidade Intercultural de Chiapas.
- Participação no primeiro curso universitário promovido pela OMT (Turismo e Cooperação Internacional para o Desenvolvimento), em 2007, passando por várias universidades e desenvolvendo trabalho de campo com o intuito de adquirir maior conhecimento e experiência nestas áreas e poder prestar auxílio nos países em desenvolvimento. Após completar o curso, tornou-se voluntário no “Mundo Maia” (México, Belize, Guatemala, Honduras e El Salvador), na área do turismo comunitário como estratégia de desenvolvimento sustentável da região.
- A sua formação profissional e o facto de pertencer a uma comunidade indígena permitiu que se juntasse a um dos três projetos a decorrer em Chiapas (México), sendo nomeado administrador do Centro Ecoturístico Escudo Jaguar (unidade hoteleira), no âmbito do projeto “Centros de Turismo para Contacto com a Natureza na comunidade de Frontera Corozal”. O objetivo principal era posicionar a unidade hoteleira no mercado turístico através de acordos com operadores turísticos grossistas, de modo a atrair visitantes para as áreas arqueológicas de Bonampak e de Yaxchilán. O projeto implementado começou a proporcionar serviços de restauração, alojamento e *transfers* de barco no rio Usumacinta e todos estes serviços estavam a ser prestados pelos Ch’ol (habitantes indígenas).
- Em 2008, tornou-se voluntário no programa *UNWTO.Volunteers*, integrando a equipa do projeto *Chiapas 2015: Plano de Competitividade Estratégica e Turística para os*

Aglomerados de Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de Las Casas, Palenque, Comitán de Domínguez e Chiapa de Corzo. A participação neste projeto ajudou-o a completar os créditos do Doutoramento em Ciências para o Desenvolvimento Sustentável na Universidade de Guadalajara (Espanha). Neste projeto, trabalhou com voluntários de vários países e esteve em contacto com vários povos indígenas do estado de Chiapas. Esta proximidade fê-lo compreender não só as necessidades desses habitantes locais, mas também o desejo dos mesmos em participar ativamente na atividade turística, concretizando os seus próprios projetos. Isto, porque os habitantes locais começaram a perceber que podiam beneficiar economicamente com a oferta de alojamento e prestação de serviços como a restauração, as vendas de artesanato e as visitas guiadas.

- Durante o seu voluntariado, realizou trabalho de campo e, para tal, foi necessário ter noção da cultura local, principalmente das línguas faladas por cada povo indígena. Domingo Gómez, além de falar Tzotzil, a sua língua-mãe, também falava Tzeltal, Ch'ol e Lacandón, pois a partir dessas línguas foi capaz de viver junto dos habitantes de Amatenango (que falavam Tzeltal), de Camula e Zinacantán (que falavam Tzotzil) e de Palenque (que falavam Ch'ol).
- Além do conhecimento cultural local que se torna essencial no trabalho de pesquisa e que aproxima o investigador da realidade, no âmbito do programa de voluntariado da OMT, Domingo Gómez fez parte de uma equipa interdisciplinar e internacional que proporcionou um diálogo intercultural de modo a buscar propostas sustentáveis nos destinos turísticos estudados (Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de Las Casas, Palenque, Comitán de Domínguez e Chiapa de Corzo), em que a participação de cada voluntário contribuiu para a criação do plano. Assim, foi lançado pelo Governo do Estado de Chiapas, em julho de 2010, um plano de marketing chamado *Sendero de Colores* (em português, Caminho das Cores) e que incluiu a promoção dos cinco locais estudados.
- Desde março de 2010, integra a Rede Internacional de Investigadores em Turismo, Cooperação e Desenvolvimento, com sede na Universidade de Rovira i Virgili, Tarragona, Espanha.
- Participação em dois projetos de pesquisa financiados pela Agência Espanhola de Cooperação Internacional para o Desenvolvimento (AECID): um sobre *Turismo Transfronteiriço entre Chiapas e Guatemala* em parceria com a Universidade de Girona e a Universidade Intercultural de Chiapas (UNICH); e outro sobre *Diversidade Cultural*,

Desenvolvimento Local e Turismo em Chiapas, que conta com a publicação de um livro e realização de um documentário sobre os impactes socioculturais no turismo comunitário e a perspectiva dos povos residentes na Selva Lacandona em parceria com a Universidade de Alicante e a Universidade Intercultural de Chiapas (UNICH).

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-f)

Apêndice 11. Testemunho de Alejandro Calvente (Espanha), participante no programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy*, OMT

- Voluntário no programa *UNWTO.Volunteers*, em África, apoia também atividades da Fundação ST-EP, participando no projeto “Fortalecimento de Destinos Turísticos Comunitários em Quiché”, Guatemala (América Central).
- **Contextualização:** O acordo de paz de 1996 colocou fim a 36 anos de conflito armado na Guatemala. Um dos alvos específicos deste acontecimento foi a comunidade de Laj Chimel que, nessa altura, sofreu um bombardeamento, uma vez acusada de apoiar a facção rival. A população era composta por 50 famílias que viviam da agricultura e da pecuária, mas, após o trágico incidente, viram-se obrigadas a fugir. Muitas pessoas viveram quase dois anos na floresta que cercava a comunidade e sobreviviam comendo raízes. Outros tentaram refugiar-se na capital da região, Uspantán, mas alguns acabaram por ser presos sem razão aparente. Este acontecimento deixou “marcas” até à atualidade, pois passados mais de 20 anos, este país da América Central continua a tentar erguer-se, nomeadamente as várias comunidades de povos indígenas mais afetadas. Assim, desde 2006, a OMT, em parceria com a Fundación Movimundo Guatemala, tem apoiado a comunidade de Laj Chimel na promoção do *community-based tourism* como alternativa para o desenvolvimento e diversificação da sua economia.
- Desde 2010, Alejandro Calvente, graças a uma oportunidade concedida pelo programa *UNWTO.Volunteers*, tem vindo a coordenar o projeto, vivendo em Uspantán, no norte da Guatemala. Após 7 meses no terreno, sentiu que tudo começou a parecer mais familiar, uma vez que a sua adaptação estava a concretizar-se. A partir desse momento, pôde canalizar toda a energia para o projeto que estava a coordenar.
- **Objetivo do projeto:** fortalecer a comunidade de Laj Chimel como destino turístico, desenvolvendo um produto que atraísse visitantes e treinando os membros da comunidade em domínios como serviço ao consumidor, boas práticas de sustentabilidade, lidar com grupos de turistas, preparação de refeições e gestão de pequenos negócios. A principal dificuldade (mas, ultrapassada) foi promover a capacidade dos habitantes de se organizarem e trabalharem como equipa, na mesma direção, de modo a atingirem metas comuns.

- **Metas alcançadas:** Apesar das dificuldades, após o regresso ao seu país, Alejandro Calvente afirmou que deixou uma comunidade mais organizada, mais unida e com hábitos de cooperação mais consolidados. A população ficou mais preparada para encarar os obstáculos do seu dia a dia. Apesar do lento desenvolvimento do projeto em questão, o facto de os habitantes da comunidade de Laj Chimel terem assistido a uma mudança constituiu a razão suficiente para Alejandro considerar o esforço exercido um sucesso, prevendo-se o alcance de melhorias tangíveis na qualidade de vida da comunidade. Devido ao turismo, os membros da comunidade começaram a enfrentar medos e complexos, recuperando costumes locais, dado o interesse mostrado por parte dos visitantes em ver essas expressões culturais. Além disso, não se pode esquecer a proteção ambiental trazida pelo turismo para a região, pois os habitantes envolvidos no projeto de turismo assinaram um acordo onde se comprometeram a não desflorestar a zona, conservando a atratividade da paisagem.
- **Obstáculos:** Alejandro Calvente assume que havia obstáculos a serem enfrentados durante o trabalho no terreno como falta de água, dificuldade em encontrar faturas que eram muito importantes, falta de organização dos beneficiários e, por vezes, falta de interesse ou motivação, levando os voluntários a sentir alguma frustração.
- Contudo, defende que a verdadeira razão da existência do trabalho voluntário é contribuir com uma pequena parte para que as coisas corram melhor, neste caso, para que os habitantes de Laj Chimel pudessem viver melhor. É por esta razão que todo o esforço e condições menos fáceis de ultrapassar valem a pena e são gratificantes. Relembra, ainda, uma frase que lhe disseram quando chegou ao Senegal, alguns anos antes: “se as coisas funcionassem perfeitamente, nós não estaríamos aqui e o nosso trabalho estaria noutro sítio qualquer”.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-f)

Apêndice 12. Testemunho de Esther Martínez (Espanha), participante no programa *UNWTO.Volunteers* da *UNWTO Academy*, OMT

- Participação no programa *Voluntários OMT Amazonas-Colômbia 2009: Plano estratégico para o desenvolvimento turístico no cluster Leticia-Puerto Nariño*, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos habitantes daquelas comunidades. Quando chegaram a Leticia, Esther Martínez e os seus colegas reuniram de imediato com a administração pública, empresas, comunidades locais e residentes de modo a que estes atores chegassem a um acordo e desenvolvessem um plano de ação. A equipa era constituída por voluntários e profissionais de vários países, mas foram sempre unidos, desde o início. Para conhecerem melhor a realidade do destino, visitaram as comunidades indígenas desde Puerto Nariño a Leticia. Para chegarem até todas as comunidades, foi necessário andar de barco, caminhar várias horas na selva, dormir onde quer que estivessem sempre com as suas redes mosquiteiras, a ouvir o barulho dos animais e o ranger das árvores que os impediam de fechar os olhos. Passaram por várias aventuras, desde barcos encalhados a ter de tomar banho e lavar a roupa no rio Amazonas, porque não se atreviam a pedir água para tal efeito às comunidades (devido à escassez de água potável).
- Com o decorrer dos dias, tiveram oportunidade de conhecer as comunidades indígenas, os seus residentes, a sua cultura, tradições e modo de vida. Os residentes destas comunidades têm o bastante para sobreviver: pescam, plantam vegetais, fruta e plantas medicinais, organizam grupos para as colheitas, usam fogões comunitários, produzem artesanato e fazem as suas próprias canoas. Aqueles que podem, vendem os seus produtos, por exemplo, aos turistas. No entanto, não têm o suficiente para responder às necessidades básicas como tratamentos de saúde, escolas, gasolina, açúcar, café, etc. Em vez de terem hospitais, existem médicos itinerantes que lhes fazem check-ups, sendo, por vezes, médicos inadequados, sem experiência. Nem todas as crianças podem ir à escola, por isso trabalham, recolhem água da chuva para beber, tomar banho e cozinhar. Aquelas que podem ir à escola, têm, na maioria das vezes, que se deslocar a outras comunidades longínquas.

- Apenas algumas comunidades têm uma televisão pública ou telefone público que apenas funcionam nas três horas de eletricidade que há diariamente e através dos quais têm o único contacto com o mundo exterior. Mesmo assim, parecem todos muito felizes, entretendo-se com outras atividades como jogar à bola.
- Quando retornaram a Leticia, sentiram-se estranhos por já não ouvirem os barulhos da floresta, por terem água corrente, eletricidade e telefone, chegando a sentir falta da tranquilidade, da amizade e dos sorrisos das crianças daquelas comunidades.
- Continuaram o seu trabalho árduo, durante muitas horas, descansando pouco, mas no dia em que apresentaram o projeto ao Ministério, aos governos municipais, às empresas e às comunidades indígenas foi um sucesso, conquistando o interesse de todos.
- Esther Martínez teve a oportunidade de apresentar os resultados preliminares do projeto em nome da UNWTO e dos seus voluntários. O plano apresentado seguia um modelo de desenvolvimento sustentável, tendo em conta os pontos de vista dos vários atores que faziam parte da atividade turística. Foi destacada também a importância de as comunidades indígenas participarem diretamente no projeto de modo a melhorarem a sua qualidade de vida, mantendo a sua cultura e as suas tradições.
- Um dos seus sonhos foi concretizado: fazer algo para ajudar uma cultura excepcional, conhecer pessoas especiais e aprender com elas. Afirma que teve a experiência mais gratificante da sua vida, além de ter feito também grandes amigos.
- Após o retorno ao seu país, Esther Martínez acredita que deixou comunidades que conseguem agora controlar o seu turismo, responder a algumas necessidades básicas, mas continuando a conservar a sua cultura e tradições.
- Agradece a todas aquelas pessoas maravilhosas por tudo o que lhe ensinaram, por lhe mostrarem a importância real das coisas, por lhe ensinarem a colocar as coisas em perspetiva e como viver com aquilo que a vida lhe ofereceu.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-f)

Apêndice 13. *Ecotourism Training in Sangareah in the Dubreka Region* (Guiné, África)

Continente	África
País	Guiné
Duração	2006-2008
Projeto	<i>Ecotourism Training in Sangareah in the Dubreka Region</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolver o ecoturismo- Capacitar as comunidades para que possam envolver-se em atividades do setor do turismo- Proporcionar serviços de turismo com qualidade
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none">- Capacitação e treino nos seguintes domínios: higiene e segurança alimentar, técnicas de receção e de visitas guiadas, ecoturismo (incluindo treino no terreno), restauração e alojamento, uso da língua inglesa e da Internet- Reforço da importância da cooperação e elevada motivação dos vários atores do setor do turismo- Metade dos participantes abrangidos pelo projeto conseguiram um trabalho após o término do mesmo, assumindo grandes responsabilidades.- Outros conseguiram encontrar empregos, não só porque as suas capacidades foram melhoradas, mas também porque foram abertas novas estruturas hoteleiras e um parque de campismo de turismo comunitário.- Os guias locais começaram a trabalhar principalmente ao fim de semana e muitos deles foram contactados por hotéis e agências de viagens.- As áreas que necessitavam de treino foram identificadas graças à colaboração do setor privado o que permitiu que o projeto fosse bem-sucedido, nomeadamente na criação de novos postos de trabalho.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 14. *The Kintengela footbridge project* (Quênia, África)

Continente	África
País	Quênia
Duração	2006-2008
Projeto	<i>The Kintengela footbridge project</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Empoderar a comunidade - Mostrar à comunidade os benefícios económicos que o setor do turismo pode proporcionar - Desenvolver um mercado orientado para o produto cultural
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de uma ponte pedonal sobre o rio Mbagathi que fez a ligação entre a aldeia de Olmakao, em Kintengela, e o Parque Nacional Nairobi, tornando-o acessível aos turistas. - Treino dos membros da comunidade na produção de artesanato e na realização de visitas guiadas. - Organização de uma visita de intercâmbio a outra aldeia cultural. - Fixação de taxas de entrada com base na consultação de operadores turísticos e nos preços praticados noutras aldeias culturais. - Desenvolvimento de uma brochura promocional - Agregação de informação num blog www.olmakau.wordpress.com - O trabalho de capacitação e treino permitiu que três membros da comunidade comesçassem a trabalhar como guias turísticos, realizando visitas guiadas aos turistas tendo por base as atividades propostas em Kitengela (caminhadas, danças tradicionais, pastoreio, ordenha, desenhos com sangue de vaca, etc.). - Organização de um mercado improvisado por artesãs de modo a expor e vender as suas louças. - Apresentação de danças tradicionais pelos membros da comunidade aos turistas. - Criação de um comité na aldeia que se destina a orientar a partilha das receitas geradas pelos visitantes e a investir parte desses ganhos em programas de desenvolvimento comunitário. - A construção da ponte permitiu que a comunidade de Kitengela pudesse vender bens e serviços de qualidade aos turistas. - Construção de um alojamento perto da aldeia que ajudou a aumentar o número de visitantes. - Contínuo esforço da parte da comunidade na diversificação e comercialização dos seus produtos.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 15. *Konso Community Tourism Project* (Etiópia, África)

Continente	África
País	Etiópia
Duração	2007-2011
Projeto	<i>Konso Community Tourism Project</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentar uma oferta turística de qualidade, realçando a qualidade da experiência do visitante. - Aumentar o número de excursões que param no Konso. - Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos residentes do Konso através da criação de novos postos de trabalho e das receitas provenientes da atividade turística. - Preservar o património cultural único.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de um centro de informação turística com recurso a mão de obra e materiais locais. Quatro membros da <i>Konso Special Woreda Tourism, Parks and Hotels Desk</i> (KTPHD, agência que executou o projeto) receberam treinos de quinze dias na área da gestão e planeamento em turismo, consultoria, informática e gestão de projetos. Além disso, participaram em duas visitas de intercâmbio à Tanzânia. - Sensibilização das comunidades locais através de vários encontros onde foram abordados tópicos relacionados com o turismo e os seus impactes, conservação do património, desenvolvimento, partilha de receitas e hotelaria. - Desenvolvimento e diversificação da oferta turística foram tópicos realçados em várias reuniões de consultoria com as comunidades do Konso, sendo identificadas várias atividades que possibilitavam a participação dos habitantes locais nas atividades do setor do turismo (ex.: restauração, alojamento, atuações, artesanato, visitas guiadas, etc.). Após a consultação por vários operadores turísticos, três cidades (Gesergio, Mechake e Dokatu) foram consideradas prioritárias no alojamento de turistas em parques de campismo. - Diversificação da oferta turística: aposta em novos <i>designs</i> nos processos de produção e melhoria nos serviços de alojamento. As comunidades locais começaram a prestar serviços de restauração aos turistas e começaram a existir lojas de venda de artesanato. Além disso, apostaram também na mostra de atuações culturais aos visitantes e alguns investidores privados construíram uma nova unidade de alojamento (<i>Strawberry Fields Lodge</i>) enquanto o <i>Kanta Lodge</i> no Konso melhorou significativamente a qualidade do seu alojamento, aumentando a sua capacidade. - Promoção realizada através do desenvolvimento de um website www.konsotourism.gov.et sobre o destino, brochuras e <i>posters</i> distribuídos pelos <i>stakeholders</i> principais da Etiópia e também através da rádio. - A KTPHD negociou com o Governo Regional a redistribuição igualitária de 70% da taxa de admissão pelas comunidades locais das dozes aldeias circundantes; geriu a recolha de vários donativos privados e apoiou as comunidades locais na seleção dos seus projetos sociais para que os empreendedores locais pudessem proporcionar um bom serviço aos clientes. Esta equipa também se envolveu fortemente na recolha de dados que permitiram o processo de registo do Konso como Património Mundial da UNESCO. - O projeto levou ao despertar do interesse de operadores turísticos e doadores do Konso. - Aumento do número de visitantes que ultrapassou a estimativa anual pensada inicialmente, o que evidenciou o crescimento do interesse dos turistas pelo destino. - Estabelecimento de ligações com outros projetos em curso, permitindo que os resultados ultrapassassem o esperado.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 16. *Development of Community-based Tourism Complex in Bazoulé* (Burkina Faso, África)

Continente	África
País	Burkina Faso
Duração	2009-2010
Projeto	<i>Development of Community-based Tourism Complex in Bazoulé</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar as receitas geradas pelo setor do turismo em Bazoulé. - Incentivar o prolongamento da estada dos visitantes e criar oportunidades para os mais jovens através do desenvolvimento de um complexo turístico e da diversificação da oferta.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Construção do Complexo Tanga Zougou, processo no qual foram empregados habitantes locais e utilizados materiais locais. - <i>Capacity Building</i> e sessões de treino para membros da <i>Association Tourisme et Développement</i> (ADTB, agência que executou o projeto) e para a equipa de <i>staff</i> do complexo, incidindo nas seguintes áreas: hotelaria e receção, cozinha e restauração, higiene, alojamento, técnicas de orientação, gestão de negócios, <i>marketing</i> e contabilidade. - Desenvolvimento de atividades geradoras de receitas através de três cursos de treino de artesãos e agricultores incidindo na importância da existência de uma cadeia de valor sustentável. - Exposição de produtos locais levada a cabo por uma associação feminista. - O acesso à Lagoa Sagrada dos Crocodilos foi renovado e foi desenvolvido um plano de restauração para o museu <i>Palais Royal</i>. - Desenvolvimento de diferentes excursões pelos parceiros do projeto, focando-se na partilha de tradições com os visitantes. - Promoção feita através de brochuras impressas e distribuídas por hotéis e agentes de viagens em Ouagadougou e durante a feira SITHO (Feira Internacional de Turismo e Hotelaria) e o festival FESPACO (Festival Pan-africano de Cinema e Televisão de Ouagadougou). - Gestão de sucesso do complexo turístico pela ADTB com o auxílio de uma equipa fixa de vinte e dois membros da comunidade e colaborando temporariamente com artesãos e membros adicionais da comunidade. - Preparação de refeições com recurso a produtos locais. - Além de providenciar alojamento e refeições, o complexo turístico proporciona aos turistas excursões de diferente duração através das quais podem conhecer a aldeia e a sua cultura e tradições, visitar a Lagoa Sagrada dos Crocodilos ou observar as tartarugas, ir ao mercado ou conviver com os artesãos locais. O complexo possibilita ainda o aluguer de bicicletas para a realização das excursões. - Entrega de um questionário de satisfação ao visitante, mostrando que há sempre lugar para melhorias e que a qualidade vai sendo constantemente melhorada. - Aumento do número de visitantes (antes do projeto eram cerca de 2500 visitantes por ano, após o projeto foram contabilizados cerca de 7500 visitantes por ano) que se deve também ao facto de Bazoulé ter sido incorporado num circuito promovido pelo operador turístico MOWGLI.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 17. *Sustainable Development for the Families of La Encantada* (Perú, América Latina)

Continente	América Latina
País	Perú
Duração	2008-2009
Projeto	<i>Sustainable Development for the Families of La Encantada</i>
Principais Objetivos	- Melhorar a qualidade de vida das famílias dos artesãos de La Encantada através da promoção e desenvolvimento do turismo rural baseado na gastronomia e artesanato locais.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Definição de um circuito chamado “Algarrobo, miel y barro” (Alfarroba, mel e barro) que proporciona aos turistas uma descoberta da cultura local. Podem usufruir de visitas guiadas, gastronomia, campismo, produção de mel, experiências manuais, andar a cavalo e de kart. - Apresentação promocional do circuito na Feira Peruana de Turismo em 2008. - Execução de uma avaliação participativa da gastronomia local de modo a identificar os principais obstáculos face ao acesso ao mercado turístico. - Sensibilização e treino de sessenta e quatro membros da comunidade no manuseamento de alimentos, higiene, pomares biológicos, turismo e desenvolvimento de microempresas. - Realização de cursos de treino para dezassete guias turísticos locais e realização de uma visita de intercâmbio à Reserva Ecológica de Chaparrí. - O circuito “Algarrobo, miel y barro” mostrou-se bastante operacional, recebendo vários grupos de estudantes em 2009. - Interesse por parte de várias mulheres em desenvolver pomares biológicos. - Registo formal de quarenta e um artesãos no Registo Nacional de Artesãos.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 18. *Sustainable Tourism and Birdwatching at Luichupucro* (Perú, América Latina)

Continente	América Latina
País	Perú
Duração	2008-2009
Projeto	<i>Sustainable Tourism and Birdwatching at Luichupucro</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar aos residentes de Luichupucro uma fonte de emprego e rendimento alternativa. - Desenvolver quatro rotas turísticas para caminhada e ciclismo, permitindo aos visitantes desfrutarem da natureza. - Promover o ecoturismo e o turismo de observação de aves, aproveitando o facto de Luichupucro possuir a última população de uma das espécies de colibri existentes.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento da <i>Luichupucro farmhouse</i> (fazenda turística) com capacidade para dez pessoas. - Excursões ao <i>Refugio del Venado</i>, observações de aves e ecoturismo. - Reflorestação para melhoria da qualidade dos trilhos e preservação do ambiente. - Capacitação e treino para os membros da comunidade em gestão de turismo, contabilidade, visitas guiadas e produção de artesanato, bem como organização de uma visita de intercâmbio a Granja Porcón de modo a proporcionar uma troca de experiências. - Promoção através de uma brochura distribuída em feiras de turismo (<i>Baños del Inca</i>, FONGAL e <i>Peru Travel Mart</i>) e durante reuniões com operadores turísticos. - Estabelecimento de uma associação de turismo formada por vinte e dois membros da comunidade para proceder à gestão da oferta turística e à preservação do habitat dos colibris. - Criação de um fundo comunitário. - Benefícios gerados a partir da venda de artesanato e refeições aos turistas. - Parceria estabelecida com o Hotel Laguna Seca em Cajamarca, proporcionando expectativas positivas quanto ao aumento constante do número de visitantes para o destino.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 19. *Knowledge Exchange on Community-based Rural Tourism* (Perú, América Latina)

Continente	América Latina
País	Perú
Duração	2008-2010
Projeto	<i>Knowledge Exchange on Community-based Rural Tourism</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer a gestão dos estabelecimentos de turismo comunitário (<i>community-based tourism</i>) através da troca de experiências. - Melhorar a qualidade dos produtos e serviços provenientes do turismo comunitário. - Aumentar as receitas geradas pelo setor do turismo.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas de intercâmbio a doze destinos onde é praticado o turismo comunitário (Sibayo and Yanque-Arequipa; Ccotos, Amantani and Taquile-Puno; Canta-Lima; Huanipaca-Abancay; Yauyos-Lima; Chaparri-Lambayeque; Pacaya/Loreto; Raqchi-Cuzco; Canrey-Ancash) e cuja aderência foi de cinquenta e sete pessoas. - Reuniões e debates assegurados por empresários de outras regiões e cujas experiências foram partilhadas com os membros da comunidade que não viajaram. - Este projeto patrocinou as redes de parceria de turismo comunitário de Cusco, Puno, Arequipa, Ancash e Lima de modo que pudessem participar na Feira de Turismo Peruana 2009. - Sensibilização face à importância da experiência turística e à necessidade de se oferecer serviços de qualidade. - Desenvolvimento e implementação de planos de melhoria por parte de sete comunidades, baseados nos conteúdos aprendidos durante o intercâmbio de experiências com outras comunidades. - Melhoria da qualidade dos produtos locais oferecidos. - Estabelecimento de relações de parceria entre pequenos empresários, cujos produtos começaram a ser diretamente promovidos pelos centros de informação turística.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 20. *Tourism and Handicraft Development in Ha Tay Province* (Vietname, Ásia)

Continente	Ásia
País	Vietname
Duração	2007-2008
Projeto	<i>Tourism and Handicraft Development in Ha Tay Province</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuir mais rendimentos pelas famílias mais desfavorecidas, reforçando a sinergia entre a produção de artesanato e o setor do turismo. - Envolver a comunidade local nas atividades do turismo e, assim, expandir as oportunidades de emprego. - Melhorar a experiência do visitante.
Áreas de atuação	<p>Organização da comunidade, treino e capacitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mais de trezentos habitantes receberam treino de competências estratégicas e relevantes que serviram de alicerce para um maior envolvimento em atividades geradoras de receitas e também para o desenvolvimento sustentável do turismo e para o turismo de artesanato praticado na aldeia. <p>Marketing, promoção e desenvolvimento local:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de materiais promocionais para o setor do turismo nas aldeias que produzem artesanato. - Melhorias de infraestruturas de pequena escala em Phu Vinh (aldeia-piloto que pode ser exemplo para outras aldeias da província): construção de um quadro de instruções para a aldeia, restauro das instalações sanitárias públicas e compra de elementos decorativos para a sala de exposições.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 21. *Village-based Tourism Development in Ban Kandone and Ban Tahine* (Laos, Ásia)

Continente	Ásia
País	Laos
Duração	2007-2008
Projeto	<i>Village-based Tourism Development in Ban Kandone and Ban Tahine</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Criar postos de trabalho e oportunidades de produção de receitas. - Aumentar o potencial das estadas num regime de <i>homestay</i> em Ban Kandone (o turista paga para se alojar na casa de alguém em vez de se instalar num hotel). - Fazer renascer a arte do fabrico da cerâmica em Ban Tahine. - Aproveitar as competências tradicionais da população e o seu património cultural, prestando auxílio nas práticas culturais e atividades em extinção nestas duas aldeias.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<p>Ban Kandone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quatro seminários para treino de habilidades direcionado às mulheres da aldeia que se dedicavam à tecelagem. - Um seminário de treino para todos os habitantes que se focou nas operações relacionadas com o setor do turismo. - Construção de uma casa de acolhimento tradicional (<i>homestay</i>), preparando os habitantes para a acomodação de visitantes (<i>capacity building</i>). - Desenvolvimento de sinalética de trânsito e melhoria da via de acesso de 3km até à aldeia. - Construção de uma sala de exposições. - Instalação elétrica em 102 casas. - Estabelecimento de um fundo local e criação de um sistema de participação nos lucros das vendas de artesanato e nas contribuições das excursões de grupo. <p>Ban Tahine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construção de um forno novo para facilitar a produção de cerâmica durante todo o ano. - Melhoria de infraestruturas, principalmente, instalações sanitárias para os visitantes e uma sala de exposições comum para exibição de artesanato e venda aos visitantes. - Programas de treino direcionados para a produção de cerâmica (ex.: técnicas, design, manutenção e reparação de fornos) e práticas de negócio na apresentação e venda de artesanato.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 22. Handicrafts, Heritage and Employment in the Highlands of Al-Mahweet
(Iémen, Ásia)

Continente	Ásia
País	Iémen
Duração	2010-2012
Projeto	<i>Handicrafts, Heritage and Employment in the Highlands of Al-Mahweet</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Aliviar a pobreza na província de Al-Mahweet. - Aumentar as receitas do turismo de modo que possam alcançar as populações mais desfavorecidas. - Melhorar as oportunidades de participação do sexo feminino no setor do turismo. - Demonstrar abordagens que possam ser aplicáveis a outros destinos similares do Iémen.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none"> - Através de um processo de licitação, foi selecionado um construtor que procedesse à renovação de um edifício tradicional. Nesse mesmo edifício desenvolveu-se um centro de visitantes para vários usos, passando a localizar-se aí o centro de informação turística. Além disso, o mesmo edifício contempla uma exposição de artesanato, suporte para guias turísticos, áreas de descanso e alojamento. - Melhoria da qualidade e diversificação da produção de artesanato através de um estudo sobre esta indústria (levantamento sobre a variedade de artesanato, o seu potencial, as suas ligações com as atividades turísticas e o número de pessoas envolvidas no setor). - Treino focado na melhoria da qualidade e vendas, focando-se no design de produto e o seu alcance no mercado, bem como na melhoria da relação do artesanato com as preferências do turista, não descurando as tradições e a autenticidade. - Promoção do destino, principalmente como complemento a viagens feitas a outros destinos iemenitas (mapas, brochuras, CDs, materiais educativos, etc.). - Promoção da oportunidade de os visitantes poderem contribuir para causas sociais através da redistribuição da taxa do visitante paga ao centro de informação turística. - Gestão do centro de informação turística apoiada pelo Ministério do Turismo e pelo Governo Regional de Al-Mahweet. - Capacitação e empoderamento das mulheres a nível local. - O projeto proporcionou muitos benefícios pessoais entre os quais se destacaram o desenvolvimento das competências de liderança; desejo de trabalhar; primeira experiência de trabalho em equipa; e melhoria do autorrespeito e respeito pelos outros. - Aposta na segmentação de mercado direcionada para o turismo doméstico/regional, uma vez que durante a implementação do projeto as chegadas de turismo internacional diminuíram bastante.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

Apêndice 23. *The Youth Career Initiative -YCI* (Jordânia, Ásia)

Continente	Ásia
País	Jordânia
Duração	2012-2014
Projeto	<i>The Youth Career Initiative (YCI)</i>
Principais Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Reduzir o desemprego e desenvolver economicamente a Jordânia.- Criar mais oportunidades no mercado de trabalho, apostando principalmente nos mais jovens e reforçando a sua participação no setor do turismo.- Estabelecer parcerias com grandes cadeias hoteleiras que prestem auxílio neste projeto da <i>Youth Career Initiative</i>.- Empoderar os jovens e as pessoas mais vulneráveis, transmitindo-lhes competências de trabalho e expondo-as num ambiente de negócios para que possam estabelecer contacto com profissionais fazer escolhas de carreira.
Áreas de atuação e metas alcançadas	<ul style="list-style-type: none">- Sensibilização junto dos jovens sobre oportunidades de emprego na indústria hoteleira.- Sensibilização junto dos seus pais, incentivando-os a trabalhar em hotéis.- Após a seleção dos participantes feita pela <i>Jordan River Foundation (JRF)</i> e os diretores de Recursos Humanos das cadeias hoteleiras envolvidas neste projeto, os gestores hoteleiros começaram a trabalhar como mentores dos participantes. O treino baseou-se num ensino teórico-prático, incluindo finanças pessoais, competências interpessoais, saúde e bem-estar pessoal.- Cursos de línguas e informática.- Orientação e mentoria contínuas asseguradas pela JRF de modo a assegurar que os desafios e obstáculos encarados pelos participantes iam sendo ultrapassados.- Após o treino, os participantes tiveram assistência para perceberem se tinham feito boas escolhas de carreira.- A sensibilização ativa e a semana de campo dedicada a abordagens introdutórias (com o objetivo de familiarizar os participantes acerca das exigências de trabalhar no setor do turismo) levaram ao aumento do número de participantes do sexo feminino e à diminuição da taxa de abandono.- A sensibilização não só junto dos jovens, mas também envolvendo os seus pais, ajudou a aumentar o interesse no trabalho no setor do turismo e ajudou a aumentar as candidaturas de jovens do sexo feminino.

Fonte: Elaboração própria com base em UNWTO (n.d.-b)

